

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelu

2020

Eija Pelkonen

TAPAHTUMIA JA TOIMINTAA MASKUN KIRJASTOON

– asiakkaan toiveet kuulluksi!

Eija Pelkonen

TAPAHTUMIA JA TOIMINTAA MASKUN KIRJASTOON

- asiakkaiden toiveet kuulluksi!

Opinnäytetyöni käsittelee Maskun kirjaston toiminnan ja palvelujen kehittämistä. Tutkimuksen tarkoitus on selvittää, minkälaisia tapahtumia ja palveluja Maskun kirjaston yli 18-vuotiaat asiakkaat toivovat kirjastoonsa, missä kirjaston toiminnassa asiakkaat haluavat toimia vapaaehtoisina ja kuinka merkittävänä asiakkaat kokevat kirjastonsa vaikutuksen hyvinvoinnilleen. Opinnäytetyön asiakaskyselyn tulokset toimivat täten Maskun kirjaston toiminnan ja palvelujen kehittämisen pohjana. Opinnäytteen tekijä on varta vasten palkattu kirjastoon edistämään lukemisharrastusta ja kirjastonkäyttöä 'vauvasta vaariin' sekä laajentamaan kirjaston toimintasädetä ja yhteyksiä ympäristöön. Opinnäytteen toimeksiantaja on Maskun kirjasto.

Tutkimuksen teoreettinen osuus tarkastelee asiakaslähtöisyyttä, osallistumisen asteita ja kirjaston merkitystä hyvinvoinnille. Maskun kirjaston historiaa ja nykytilannetta kuvataan myös lyhyesti. Tutkimus on kvantitatiivinen ja tiedonkeruumenetelmänä käytettiin asiakaskyselyä. Kysely toteutettiin sekä verkkokyselynä että paperiversiona, vastauksia tuli yhteensä 110. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että tapahtumille ja uusille palveluille on tilausta Maskun kirjastossa ja asiakkaissa on myös innokkaita vapaaehtoisia toiminnan järjestämiseen. Kirjastomme vaikutuksesta asiakkaidemme hyvinvointiin saimme keskiarvoksi 4,1 (asteikolla 1-5). Kyselyn avoimista vastauksista kuului asiakkaiden tyytyväisyys kyselyyn ja vaikuttamismahdollisuuteen.

ASIASANAT:

asiakaslähtöisyys, hyvinvointi, kyselytutkimus, osallistuminen, palvelut, tapahtumat, yleiset kirjastot

BACHELOR'S / MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Library and Information Services

2020 | 48 pages, 6 pages in appendices

Eija Pelkonen

EVENTS AND ACTIVITIES TO MASKU LIBRARY

- Customers' wishes to be heard

This thesis deals with developing the function and services in Masku library. The objective of this thesis was to explore what kind of events and services over 18-year-old customers of Masku library will have in their library, in what kind of function they want to work as volunteers and also how important the customers think that the library is for their wellness. A customer inquiry is consequently used as the basis for developing function and services in Masku library. The author of the thesis is purposely hired to the library to improve the interest on reading and the use of library in all the age groups and also to expand library's function area and contacts to its environment. A mandator of the thesis is Masku library.

The theoretical part of the thesis explores customer orientation, grades of participation and library's effect to wellness. Also the history and the present state of the Masku library are briefly described. The research is quantitative and the customer inquiry was used as the data collection method. This inquiry was executed both as electrical and papery and all in all 110 answers were received. It's fair to say that the customers really would like to have events and new services in their library, and some of them are also highly interested in working as volunteers to organize this new function. Based on the inquiry the average rank on the library's effect on the customers' wellness was 4,1 (on the scale from 1 to 5). Based on the open answers the customers also seemed to be satisfied with the possibility to influence via answering the inquiry.

KEYWORDS:

customer orientation, wellness, inquiry research, participation, services, events, public libraries

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 KATSAUS MASKUN KIRJASTON HISTORIAAN JA NYKYTILANTEeseen	8
2.1 Historiaa	8
2.2 Maskun kirjastot tänään	9
3 ASIAKASLÄHTÖISYYS KIRJASTON TOIMINNAN SUUNNITTELUSSA	11
3.1 Asiakas on kirjastolle tärkeä - kirjasto on asiakkaalle tärkeä	11
3.2 Kirjaston merkitys asiakkaan hyvinvoinnille	12
3.3 Osallisuus, osallistaminen ja osallistuminen	15
4 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	18
4.1 Tutkimusongelma	18
4.2 Kyselylomake tiedonhankintamenetelmänä	19
4.3 Tutkimusaineiston hankinta	20
5 TUTKIMUSTULOKSET	21
5.1 Vastaajat	21
5.2 Kirjaston käyttö	22
5.3 Tapahtumiin ja palveluihin liittyvät toiveet kirjastolle	23
5.4 Maskun kirjaston markkinointikanavat	30
5.5 Vapaaehtoistoiminta	31
5.6 Kirjaston vaikutus hyvinvointiin	34
5.7 Vapaa sana	36
6 TULOSTEN TARKASTELU JA POHDINTA	37
6.1 Tutkimuksen luotettavuus	41
7 LOPPUSANAT JA JATKOSUUNNITELMIA	43
LÄHTEET	46

LIITTEET

Liite 1. Asiakaskysely.

KUVIOT

Kuvio 1. Vastaajan ikä ja "oma" kirjasto.	21
Kuvio 2. Kuinka usein käyt kirjastossa?	22
Kuvio 3. Kirjastossa käynnin syy.....	23
Kuvio 4. Tapahtumat, joihin asiakkaat haluavat kirjastossa osallistua. Toiveet kirjastoittain ja yhteensä.....	25
Kuvio 5. Kirjasto, jossa asiakas haluaa edellä valitsemiinsa tapahtumiin osallistua.....	26
Kuvio 6. Kellonaika, jolloin asiakas pystyy parhaiten osallistumaan valitsemiinsa tapahtumiin (ma-pe).....	27
Kuvio 7. Palvelut, jotka kiinnostavat lainauspalvelun lisäksi.	29
Kuvio 8. Markkinointikanavat, joista asiakas saa parhaiten tiedon kirjaston tapahtumista ja palveluista.....	31
Kuvio 9. Halukkuus vapaaehtoistyöhön kirjastossa.....	32
Kuvio 10. Vapaaehtoisten valitsemat vapaaehtoistyömuodot.....	33
Kuvio 11. Maskun kirjastot, joissa vapaaehtoinen olisi halukas toimimaan vapaaehtoisena.	34
Kuvio 12. Kirjaston vaikutus hyvinvointiin. Maskun kirjastot yhdessä. Annettujen arvojen (keskiarvo) määrä. Arviointiasteikko 1-5.....	35
Kuvio 13. Asiakkaan osallistumisen aste Maskun kirjastossa. Kettusen (2002) porrasmallin pohjalta.....	44

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on Maskun kirjaston tapahtumien ja palvelujen järjestäminen. Maskussa on kolme kirjastoyksikköä: pääkirjasto kanta-Maskun alueella sekä Lemun ja Askaisten lähikirjastot. Näissä kirjastoissa on pitkät perinteet alakouluyhteistyössä ja satutuntitoiminnassa, mutta Lemun lähikirjastoa lukuun ottamatta aikuisille suunnattua säännöllistä tapahtumatoimintaa ei juurikaan ole ollut. Siksi Maskun kirjaston pyynnöstä selvitän tässä tutkimuksessa *yli 18-vuotiaiden Maskun kirjaston asiakkaiden toiveita kirjastossa järjestettävistä tapahtumista sekä heille tarjottavista palveluista*. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus käyttää uusien tapahtumamuotojen ja palvelujen suunnittelun pohjana. Maskun kirjastopalvelut ovat vastikään liitetty kunnan hyvinvointipalveluihin yhdessä nuoriso-, liikunta- ja kulttuuripalvelujen kanssa. Siksi Maskun kirjasto haluaa tutkimuksen antavan vastauksia myös siihen, *kuinka tärkeänä asiakkaat kokevat kirjaston merkityksen hyvinvoinnilleen ja miten kirjasto voisi sitä entisestään lisätä*.

Tämän opinnäytetyön aiheen taustalla on myös se, että minut valittiin vuoden 2019 helmikuussa Maskun kirjaston pedagogiseksi informaattikoksi, jonka laajana tehtäväalueena on lukemisharrastuksen ja kirjastonkäytön edistäminen vauvasta vaariin. Työni kuvauksessa mainitaan mm. kirjallisten tapahtumien ja luentojen järjestäminen, yhteisöllisyyden ja hyvinvoinnin luominen sekä kirjaston toiminnan kehittäminen. Opinnäytetyö auttaa osaltaan sekä näiden tavoitteiden toteuttamista että omaa ammatillista kehittymistäni.

Tutkimuksen tiedonhankintamenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, joka toteutettiin sekä paperisena että verkkokyselynä. Menetelmän valintaa puolsi työn ohessa toteuttamisen helppous, laadullisia vaihtoehtoja suuremman näytteen mahdollisuus ja valmiiden kysymysvaihtoehtojen ohjaava ominaisuus. Laadullista aspektia tutkimukselle antavat monivalintakysymysten lisäksi kyselyssä olevat avoimet vastausmahdollisuudet.

Tutkimuksen teoriaosuudessa tarkastellaan hieman Maskun kirjaston historiaa ja nykytilannetta, jotta lukijan on helpompi asettaa tutkimusaihe ja -tulokset tutkimuspaikan kontekstiin. Tutkimuksen keskeisin teoriasisältö, joka liittyy vahvasti tutkittavaan aiheeseen, tarkastelee asiakaslähtöisyyttä, osallistumisen asteita ja kirjastotoiminnan merkitystä ihmisen hyvinvoinnille. Aikaisempien tutkimusten valossa (Vakkari & Serola 2012; Oliphant 2014) kirjaston tärkeimpänä palveluna nähdään edelleen lainauspalvelu. Perinteisen ja alkuperäisen lainauspalvelun ykkössija näkyy selvästi myös tämän tutkimukseni

tuloksissa. Maskun kirjaston asiakkaiden osallistumisen tasoa tarkastellaan peilaten Lindholmin (2015), Kettusen (2002) ja Virolaisen (2015) esittämiin erilaisiin porrasteorioihin. Kirjaston suuresta merkityksestä hyvinvoinnille valaisevat kansainvälisen tutkimuksen (Barron ym. 2005) tulosten ohella myös Kuntaliiton teettämä tutkimus (Kietäväinen 2016), jonka mukaan ihmiset kokevat kirjaston parantavan heidän elämänlaatuaan ja hyödyttävän heitä monin tavoin.

2 KATSAUS MASKUN KIRJASTON HISTORIAAN JA NYKYTILANTEeseen

2.1 Historiaa

Kirjastotoiminta alkoi Maskussa vuonna 1866, jolloin seurakunnan kappalaisen poika Anton Fredrik Almborg avasi isänsä kirjoista kokoaman yli 150 kirjan kansankirjaston (Jalava 1948, 41). Vaheen mukaan pääasiassa hengellistä ja historiallista kirjallisuutta tarjoava kirjasto oli auki tunnin ajan ennen jumalanpalveluksen alkua (Vahe 1991, 293).

Kunnallisen lainakirjaston perustamisesta päätettiin 23.2.1879 pidetyssä kuntakokouksessa. Kirjastoon hankittiin kirjoja vuosittain valtion paloviinaverorahoista saadulla summalla, ja sitä hoiti aluksi kuntakokouksen puheenjohtaja kauppias M.W. Suominen. Kankaisten koulun perustamisen jälkeen kirjasto siirrettiin vuonna 1886 koulun tiloihin opettajattaren hoidettavaksi, ja se oli pääsääntöisesti avoinna oppituntien jälkeen. Kirjastoa kutsuttiin Maskun kankikirjastoksi. Vahe toteaa, että kirjastoa voidaan pitää Maskun vanhimpana kunnallisena palvelulaitoksena. (Vahe 1991, 293.)

Vahe kirjoittaa Emil Peitsalo-Jalavan kirjeeseen (27.1.1907) viitaten, että Maskun toinen kirjasto, piirikirjasto, aloitti Niemenkulman koululla vuonna 1907, kun lehtori Eemil Peitsalo-Jalava lahjoitti koululle 80 niteen kirjakokoelman. Vahe kirjoittaaakin, että yksityisten henkilöiden lahjoitukset olivat tärkeitä kirjastomäärärahojen vähyyden vuoksi. (Vahe 1991, 293.)

1900-luvulle tultaessa kirjaston käyttö Maskussa oli ollut varsin vähäistä. Siitä kertoo esim. vuonna 1902 tehtyjen lainojen määrä oli 75, toisin sanoen noin 0,05 kirjaa asukasta kohti. Kunnankirjaston kokoelma käsitti tuolloin 241 nidettä. (Schadewitz 1904, 74; Vahe 1991, 293.) Vuonna 1929 kankikirjasto päätettiin siirtää muiden palvelujen keskittymään rautatiepysäkin läheisyyteen Säästöpankin taloon, jossa kirjastoa hoiti rouva Augusta Elovaara. Vahe kirjoittaa Turun piirin kirjastotarkastajan arkistoihin pohjaten, että paikkanvaihto vilkastutti kirjaston käyttöä välittömästi, ja vuonna 1931 maskulaiset lainasivatkin lähes yhden kirjan (yhteensä 1305) asukasta kohden. (Vahe 1991, 294.)

Kirjastotoiminnan ongelmana oli ahtaat tilat, ja paikkaa vaihdettiinkin ajanmukaisempien tilojen toivossa. Kunnantalon valmistuttua kirjasto sai sieltä tilat, jotka jälleen jäivät pieneksi. Vuonna 1970 kirjasto muutti Kurittulan koulun tiloihin. Samana vuonna

kantakirjastoa alettiin kutsua pääkirjastoksi, joksi sitä vielä tänä päivänäkin kutsutaan, ja piirikirjastoa sivukirjastoksi. (Vahe 1991, 294.)

1950-luvun lopussa avattiin Maskussa myös lainausasemat Pakaisiin ja Piuhalle, joihin kuljetettiin teoksia pääkirjaston kokoelmista edelleen lainattavaksi. Tällöin Maskussa voitiin lainata kirjoja reilun 3300 niteen kokoelmasta neljästä eri paikasta, ja lainauksia tehtiinkin vuonna 1959 reilut 8100. Lainausasemat kuitenkin lakkautettiin, joista Pakaisten kirjastopalvelut Piuhaa kymmenen vuotta myöhemmin 1973. (Vahe 1991, 294.) 1980-luvun puolivälissä maskulaisilla oli lainattavana lähes 20 000 kirjan ja pienen määrän äänitteitäkin sisältävä aineisto, josta lainauksia tehtiin yli 40 000 vuodessa (Vahe 1991, 294-295).

Vuosina 1999-2008 Maskussa oli pääkirjasto ja Niemenkulman sivukirjasto. Vuonna 1999 lainauksia on kirjattu yhteensä 76 704. Lainaajia vuonna 1999 on tilastoitu olleen 2155. Mielestäni luku tarkoittaa käytännössä myös kirjastonkäyttäjiä, sillä tuolloin kirjaston pääasiallinen palvelu olikin juuri lainauspalvelu. Fyysisiä käyntejä kirjastossa vuonna 1999 oli 32 289, mikä lähes kaksinkertaistui vuoteen 2008 mennessä, jolloin kävijöitä oli 59 489. Vuonna 2008 lainaajien määrä nousi kolmasosalla, 2846:een. Näiden vuosien tapahtumamääristä ei tilastoissa ollut merkintää. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot.)

2.2 Maskun kirjastot tänään

Vuoden 2009 kuntaliitosten myötä Maskuun tuli kanta-Maskussa sijaitsevan pääkirjaston lisäksi Askaisten ja Lemun lähikirjastot. Niemenkulman sivukirjasto lakkautettiin ennen kuntaliitosta. Yhdistymisen myötä Maskun kirjaston lainaajien määrä kohosi vuonna 2009 4157:ään ja fyysisiä käyntejä kirjastoissa oli yhteensä 81669.

Ensimmäiset tapahtumatilastot ovat vuodelta 2019, jolloin tapahtumia järjestettiin 190. Luku käsittää kaikki tapahtumat, joissa kirjasto on ollut jollain tavalla mukana. Osallistujia näissä oli yhteensä 3432. Viime aikoina Maskun kirjastot ovat selkeästi aktivoituneet tapahtumien järjestäjänä ja jalkautumisella kuntalaisten keskuuteen, joista esimerkkinä pop up-kirjastotoiminta mm. markkinoilla, MLL:n perhekerhoissa ja uimarannalla, muskaritoimintaa eri kerhoissa, vanhusten viriketoimintaa palvelutalossa jne. Pop up -kirjastoa voisikin pitää Maskun kirjaston historiassa esiintyneiden lainausasemien modernina versiona.

Kirjastot kuuluvat Maskussa hyvinvointipalvelujen alaisuuteen, ja kirjastopalveluissa on tällä hetkellä työntekijöitä kuusi sekä tietyllä osuudella hyvinvointipalvelujen päällikkö. Lähikirjastoissa on pääsääntöisesti yksi työntekijä ja pääkirjastossa neljä, joista yhdellä on 20%:n työvelvollisuus Lemun lähikirjastossa. Askaisten lähikirjasto aloittaa syksyllä 2020 omatoimikirjastona.

3 ASIAKASLÄHTÖISYYS KIRJASTON TOIMINNAN SUUNNITTELUSSA

Tämän tutkimuksen teoreettisena pohjana on ajatus siitä, että osallisuuden tunne, osallistuminen ja sitä kautta hyvinvointi ja tyytyväisyys lisääntyvät, kun asiakas saa, ja kokee saaneensa, vaikuttaa kirjastonsa toimintaan ja palveluihin sekä pääsee nauttimaan toteutuneista toiveistaan. Osallisuudella on läheinen yhteys hyvinvointiin: siinä, missä hyvinvointi edistää osallisuutta ja sen toteutumisen mahdollisuuksia, osallisuus taas puolestaan vahvistaa hyvinvointia ja sen edellytyksiä (Mykrä 2014, 87; Raivio & Karjalainen 2013, 12). Tästä syystä on tärkeää kysyä ensin asiakkailta ennen kuin tuotetaan tapahtumia ja aloitetaan uusia toimintamuotoja ja palveluja. Päivi Kurikka Kuntaliitosta (Meriluoto & Litmanen 2019, 190) toteaaakin, että kuntien on turha tuottaa sellaisia palveluja, joita ei tarvita, ja tämä näkökanta pätee myös kirjastoihin; on resurssien hukkaan heittämistä, jos kehitellään toimintaa, johon kukaan ei halua osallistua tai palveluja, joita kukaan ei kaipaa.

Tutkimuksen teoriaosuudessa tarkastellaan kirjaston olemassaolon taistelua (luku 3.1), kirjastopalveluja hyvinvoinnin lähteenä (luku 3.2), osallisuuskäsitettä alakäsitteineen yleisellä ja kulttuurisävytteisellä tasolla, sekä tämän tutkimuksen tutkimusongelmaan liittyvää asiakkaiden osallistamista toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen (luku 3.3) sekä lyhyesti tapahtumien markkinointia osallistumisen esteettömyyden näkökulmasta (luku 3.4).

3.1 Asiakas on kirjastolle tärkeä - kirjasto on asiakkaalle tärkeä

Ilman asiakkaita ei olisi kirjastoa. Mikä tahansa organisoitu toiminta yritysmaailmasta vapaaehtoistoimintaan voi kaatua liian pieneen kävijämäärään, ja sama kohtalo on helposti myös kirjastolla. Kunnissa kun ei välttämättä nähdä kauaskantoisesti kirjaston valtavaa merkitystä kansan tasa-arvoistamisessa, lukutaidossa ja henkisessä hyvinvoinnissa, vaan toimintaa arvioidaan vain taloudellisin perustein. Esimerkiksi kuntaliitosten yhteydessä lähikirjastojen määrän kasvu kantakunnan kirjaston lisänä on aiheuttanut usein päättäjien keskuudessa keskustelua kannattavuudesta ja toimintojen supistamisesta säästömielessä. Suomen kirjastoseuran toiminnanjohtaja Rauha Maarno toteaa haastattelussaan, että kirjastojen lakkauttamisen syynä ovat olleet pääosin

kuntaliitokset, kun kunnat ovat keskittyneet isompiin kirjastoihin ja lakkauttaneet sivukirjastoja (Mattila 2018).

Hurme pohtii Saarisen ja Tiirikaisen (2015, 90) kirjassa yhä kiihtyvää lähikirjastojen lakkauttamista ja toteaa niiden tärkeän merkityksen kunkin alueen kohtaamispaikkana. Uotila painottaakin Saarisen ja Tiirikaisen (2015, 77) haastattelussa, että oman kirjaston säilyttämiseksi sitä olisi käytettävä aktiivisesti, jotta käynti- ja lainausmäärät osoittaisivat kuntapäätäjille kyseisen kirjaston merkityksen. Omasta kirjastosta kynsin hampain kiinni pitämistä puoltaa myös Oliphantin artikkelissa käsitellyn Alberta-tutkimuksen tuloksia, joiden mukaan kirjaston käyttö vähenee fyysisen etäisyyden kasvaessa: kirjaston käyttäjien määrä laski 45 prosenttiin, kun kotitalous sijaitsi yli viiden kilometrin päässä kirjastosta (Oliphant 2014, 352).

Kirjaston on myös itse taisteltava olemassaolostaan pitämällä kaikin keinoin kiinni asiakkaistaan. Vaikka kirjasto ei olekaan voittoa tavoitteleva organisaatio, on sen aktiivisesti pyrittävä vähintäänkin ylläpitämään, mutta mieluummin kasvattamaan käyttöastettaan, jotta päättäjät vakuuttuisivat kirjaston tärkeästä merkityksestä ja tarpeellisuudesta. Asiakkaita ei onneksi tarvitse houkutella halvoilla hinnoilla, vaan tarjoamalla esimerkiksi sellaisia palveluja, ja toimintaa, jotka kiinnostavat asiakkaita. Siksi on järkevää kysyä asiakailta itseltään, mitä he omassa kirjastossaan haluavat tehdä ja minkälaisia palveluja he toivoisivat, jotta tarjonta vastaisi mahdollisimman hyvin kysyntää. Tästä kirjoittaa myös Tyrväinen, kun hän toteaa, että säännöllisin väliajoin toteutettavien asiakaskyselyjen arvo onkin siinä, että niiden avulla ymmärretään ja tunnistetaan yleisiä asiakastrendejä ja -suuntauksia, joiden perusteella voidaan ohjata ja kehittää kirjaston strategista suunnittelua (Tyrväinen 2011, 160). Itse korostaisin vielä asiakaskyselyn merkitystä nimenomaan paikallisten painotusten ja tarpeiden hahmottamisessa.

Maskun kirjastojen tilanne olemassaolon suhteen on tällä hetkellä hyvä; kaikki kolme kirjastoa saavat jatkaa toimintaansa! Askaisten lähikirjasto on muuttamassa nyt keväällä 2020 pienempiin tiloihin, ja toiminta muutetaan samalla omatoimikirjastoksi; Lemun lähikirjaston fyysisestä paikasta päättäjät ovat keskustelleet toistamiseen viime vuosina.

3.2 Kirjaston merkitys asiakkaan hyvinvoinnille

Kirjasto nimettiin ykkössijalle tyytyväisyyden tuojana Suomen suurimpien kaupunkien palvelututkimuksessa ja se oli kolmanneksi käytetyin palvelu vain julkisen liikenteen ja

ulkoilualueiden mennessä edelle (Saarinen & Tiirikainen 2015, 10). Kietäväinen Kuntaliitosta toteaaakin, että kuntalaisten arviot käyttämistään kirjastopalveluista ovat aina olleet korkeat, ja he kokevat kirjaston parantavan heidän elämänlaatuaan ja hyödyttävän monin tavoin (Kietäväinen 2016). Myös kansainväliset tutkimukset osoittavat, että kirjastot vaikuttavat myönteisesti mm. käyttäjiensä lukutaitoon, oppimiseen ja hyvinvointiin. Dugdalen ja Clarkin (2008, 16, 29, 35, 41, 47) brittiväestölle tehdyssä tutkimuksissa esimerkiksi voi havaita lukeneisuuden myönteisiä vaikutuksia taloudelliseen hyvinvointiin, perhe-elämään, terveyteen ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Barron ym. (2005, 3-4) tekemässä tutkimuksessa 92% 3689 vastaajasta koki kirjaston lisäävän elämänlaatuaan ja 64 % vastaajista sanoi kirjaston tuottavan itselleen nautintoa. Vastaavasti Suomessa 2018 toteutetussa yleisten kirjastojen valtakunnallisessa asiakaskyselyssä (Sepänen 2018) suomalaiset kirjastonkäyttäjät (83% vastanneista) kokivat kirjaston parantaneen heidän elämänlaatuansa melko tai erittäin paljon. Hurme kritisoiakin kirjastojen kustannusten ottamista pelkästään kulttuurin budjetista, koska hänen mielestään kirjastotoiminnassa on kyse suurelta osin myös hyvinvoinnista ja terveydestä (Saarinen & Tiirikainen 2015, 91-92).

Yleisten kirjastojen kirjastotiloja koskevassa laatusuosituksessa (OKM, 2010) todetaan, että kirjastot ovat helposti saavutettavia yhteisöllisiä kohtaamispaikkoja. Kirjastot nähdään yhtä hyvin pistäytymispaikkana kuin viihtymisen, opiskelun tai työntekemisen tilana. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 54.) Kirjaston muuttuminen sosiaalisesti tilaksi - tapahtumien ja muun kuin perinteisen kirjastotoiminnan (aineistokokoelma, lainaaminen) lisääminen - on mielestäni osaltaan lisäämässä myös niihin osallistuvan asiakkaan hyvinvointia. Kirjaston suuri merkitys on mm. siinä, että se toimii matalan kynnyksen sosiaalisuutta ja verkostoitumista tarjoavana paikkana, ja näin madaltaa yhteiskunnallisen eriarvoisuuden rajoja sekä parhaimmillaan vähentää syrjäytymistä. Tiirikainen toteaa, että kirjastojen automatisoitumisen ja omatoimisuuden sijasta kontaktien lisääminen kirjastojen työntekijöiden ja asiakkaiden välillä olisi yksi mahdollisuus vähentää yksinäisyyttä (Saarinen & Tiirikainen 2015, 29). Kirjaston suurena haasteena on tavoittaa ja osallistaa juuri näitä ”vaaravyöhykkeellä” olevia kansalaisia, mutta myös sitä peruskansaa, joka ei jostain syystä koe kirjastoa ja kirjaston palveluja omakseen. Toiminnan laajentaminen aineiston lainauksesta tapahtumiin voi tavoittaa sellaisia uusia asiakkaita, jotka eivät ole lähtökohtaisesti kiinnostuneita lukemisesta, ja kirjasto on sen takia jäänyt heille vieraaksi instituutioksi.

David McMenemy viittaa artikkelissaan ”Telling a true story or making it up: Discourse on the effectiveness of the bookshop model for public libraries” (2009) vuoden 2003 julkaisuun ”Better Public Libraries”, jonka mukaan traditionaalinen kirjastosuunnittelu ei houkuttele potentiaalisia asiakkaita eli ei-käyttäjiä. Julkaisun mukaan kirjaston pitäisi näyttää enemmän mukavalta olohuoneelta ja nykyaikaisen kulttuurin markkinapaikalta kuin tiedontemppeliltä ja vanhanaikaiselta kirjavarastolta houkutellakseen ei-käyttäjiä paikalle. (McMenemy 2009, 7-8.) Tuomi ja Saarti kuitenkin muistuttavat, että kaikessa uudistamisessa on muistettava kirjaston perustehtävät ja kunnioitettava perinteistä kirjastoa kannattavia käyttäjiä. He jättävät myös pohdittavaksi, onko tarpeellista keskittyä houkuttelemaan ei-käyttäjiä vai pitäisikö panostaakin siihen, mitä jo on? (Tuomi & Saarti 2015, 16, 25).

Aikaisemmat tutkimukset (Vakkari & Serola 2012, 93; Oliphant 2014, 355-356) tukevat edellä mainittua näkemystä kirjaston perinteisen tehtävän merkityksellisyydestä. Tutkimusten mukaan kirjaston tärkeimpänä palveluna nähdään edelleen lainauspalvelu. Vakkarin ja Serolan tutkimuksessa vastaajat mainitsivat kauno- ja tietokirjallisuuden lainaamisen ja itseopiskelun mahdollistamisen tärkeimpinä kirjastosta saatavina hyötyinä. Tämä tulos haastaa kirjastot hoitamaan kokoelmaansa niin, että se tarjoaisi asiakkaille ajantasaista tietoa ja laadukasta viihdettä.

Tapahtumien ja palvelujen lisääminen sekä palvelukentän laajentaminen Maskun kirjastoissa pohjautuu pyrkimykseen lisätä kuntalaisten hyvinvointia tarjoamalla nykyisille kirjaston asiakkaille sellaista toimintaa ja palveluja, joita he haluavat, mutta myös tavoittaa uusilla sisällöillä sellaisia kuntalaisia, jotka eivät tällä hetkellä ole osallisia kirjaston palveluista. Kirjastopalvelut kuuluvatkin Maskun kunnassa hyvinvointipalvelujen alaisuuteen yhdessä liikunta-, nuoriso- ja kulttuuritoimen kanssa. Kirjastolla on halu ja tavoite tarjota virikkeitä ja elämänsisältöä kaikenikäisille. Tapahtumakyselyprojektin ohella olenkin teettänyt sosiaalitoimen kanssa yhteistyössä kyselyn myös kunnan kotipalvelun asiakkailla kartoittaakseni ikäihmisten kiinnostusta kirjaston kirjakassipalveluun. Kirjakassipalvelu on käynnistynyt syyskuussa 2019; palvelua tarjotaan ensin Perusturvakuntayhtymä Akselin kanssa yhteistyössä Maskun kotipalvelun asiakkaille, mutta laajennetaan syksyllä tapahtumakyselyn vapaaehtoisten avulla myös muillekin ikäihmisille ja palvelua tarvitseville kirjastoon syystä tai toisesta tulemaan estyneille kunnan asukkaille.

3.3 Osallisuus, osallistaminen ja osallistuminen

Osallisuus ja osallistaminen ovat nousseet viime aikojen trendiksi yhteiskunnassa; ihmisiä kannustetaan aktiivisuuteen ja omaehtoisuuteen ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen (Lindholm 2015, 14). Osallistuminen voi olla yleistä kansalaisosallistumista esimerkiksi yhdistystoimintaan tai erilaisiin tilaisuuksiin tai osallistumista yksittäisenä asiakkaana palveluprosesseihin. Nykyään osallistutaan enenevässä määrin myös sosiaalisen median välityksellä. (Matthies 2013, 12.)

Osallisuudella tarkoitetaan yksilöllistä tunnetta tai kokemusta kuulumisesta ja osallistumisesta yhteisön tai yhteiskunnan toimintaan (Jämsen & Pyykkönen 2014, 9; Meriluoto & Litmanen 2019, 31; Virolainen 2015, 18). Meriluodon ja Litmanen (2019) kirjoittamassa kirjassa *Osallistu! -Pelastaako osallistaminen demokratian* eri alojen asiantuntijat kuvailevat osallisuuden käsitettä toimialansa lähtökohdista. Kari Ilmosen (Sosiaali- ja terveysministeriö) mukaan osallisuus on mahdollistettava jokaiselle ilman edellytyksiä, ja sitä kautta luodaan pohja ihmisen aktiiviselle osallistumiselle. Tässäkin määrittelyssä tulee Ilmosen mukaan esille se, että osallisuus voi olla myös passiivista, mutta osallistuminen sitä vastoin on aktiivista omaehtoista toimintaa. (Meriluoto & Litmanen 2019, 31.) Myös osallistamisen käsitteessä voidaan Lindholmin (2015, 15) mukaan nähdä hienoinen negatiivinen sävy; siinä ihmiset eivät näyttäytyä aktiivisena ja itseohjautuvana, vaan ulkoapäin haluttuun suuntaan ohjailtavana laumana. Sitä vastoin hän kuvaa Ilmosen tavoin osallistumisen käsitettä positiivisesti latautuneeksi, jossa ihmisen toiminta lähtee hänestä itsestään. Osallistaminen voidaan määritelläkin osallistumisen mahdollisuuksien tarjoamiseksi. (Lindholm 2015, 15.) Virolaisen sanoin osallistaminen viittaa osalliseksi tekemiseen, aktivoimiseen (Virolainen 2015, 57).

Meriluodon ja Litmanen kirjassa Heidi Rosbäck (Nuorten Akatemia) korostaa tasavertaisuuden kokemusta yhteisön osallisuudessa (Meriluoto & Litmanen 2019, 31). Kirjasto instituutiona on mielestäni yksi merkittävimmistä tasavertaisen osallisuuden tunteen mahdollistajista tarjotessaan ilmaisia aktiviteetteja ja palveluja mm. varallisuuteen, kansalaisuuteen ja ikään katsomatta. Osallisuus nähdään myös syrjäytymisen vastavoimana (Jämsen & Pyykkönen 2014, 9). Osallisuus ja osallistumattomuus nähdään dynaamisena tilana, johon vaikuttaa mm. elämäntilanteet ja -vaiheet, joista Virolainen antaa esimerkeiksi pienten lasten vanhemmuuden, työttömyyden, ansiotyön sitovuuden tai terveydentilan. (Raivio & Karjalainen 2013, 15; Virolainen 2015, 17).

Yhteiskuntaan osallistumisen asteita kuvataan usein portailla, jotka nousevat kohti kansalaisen yhä merkityksellisempää vaikutusmahdollisuutta ja vallankäyttöä (Lindholm 2015, 17). Kettusen (2002, 23) mukaan osallistumisen alimmalla portaalla on mielipiteen kysyminen, sen yläpuolella keskusteluun osallistumisen, kolmannella portaalla suora vaikuttaminen julkisten yhteisöjen toimintaan ja ylimmällä portaalla kaiken päätöksenteon hyväksyttäminen asiakkaalla (Kettunen 2002, 23). Virolaisen määritelmässä kulttuuriin osallistamisen ensimmäinen taso on oikeus osallistua, mikä viittaa mm. palvelujen saatavuuteen ja saavutettavuuteen. Virolainen näkee tämän perusedellytyksenä osallistumiselle. Toinen taso on nimeltään vastaanotto, jossa ihmisille annetaan valmiita palveluita. Kolmannella tasolla ihmiset ovat osallistujina mukana palvelujen suunnittelussa, ja neljäs ylin taso kuvaa osallisuutta, jossa yksilö kehittyy ja vahvistuu toimijana ja osallistuu päätöksentekoon. (Virolainen 2015, 96-97.)

Heikkilä toteaa, että kulttuurin kulutus sekä sen tuntemus ovat suoraan yhteydessä yhteiskuntien sosiaalisiin kerroksiin ja hierarkioihin, mutta nykyään hänen mukaansa sosiologit esittävät niiden rinnalle noussutta uudenlaista yksilökeskeisempää näkemystä, jossa kulttuurin kulutus liittyykin yksilön yhteiskunnallisen aseman sijaan ennen kaikkea henkilökohtaiseen elämänprojektiin (Heikkilä 2015, 35).

Lukemisen kulttuurin ja kirjastonkäytön nähdään pitkälti ”periytyvän” vanhemmilta (Sulkunen 209-212; Linnankylä 2002b, 160; Dugdale & Clark 2008, 26). Lukuharrastuksella on tutkitusti suuri merkitys koulussa ja työelämässä menestymiselle; ihmiset, jotka lukevat enemmän, kouluttautuvat todennäköisemmin pidemmälle ja menestyvät työelämässä (Vettenranta ym. 2016, 38). Koulutetummat ihmiset ovat vähemmän koulutettuja ahkerampia kirjastonkäyttäjiä (Idström 2016, 24), jotka taas kannustavat helpommin lapsiaan lukuharrastuksen pariin, jolloin positiivinen kierre saa alkunsa. Kuitenkin edellä mainittu muutos kulttuurinkäyttäjissä saattaa näkyä myös kirjastomaailmassa ja lukemisharrastuksessa; lukuharrastusta ei nähdäkään välttämättä tavoittelemisen arvoisena asiana omassa elämänprojektissa. Kirjaston on siksi pysyttävä ajan hermoilla kehittyäkseen trendien mukana ja säilyttääkseen merkityksellisen asemansa yhteiskunnassa. Kirjaston tapahtumat ja muu oheistoiminta ovat pyrkimystä siihen suuntaan. Saarisen ja Tiirikaisen (2015, 39) haastatteleva IFLAn puheenjohtaja Sinikka Sipilä korostaa sitä, että asiakkaiden osallistuminen entistä enemmän mm. palvelujen, aukioloaikojen ja hankinnan suunnitteluun voisi lisätä kirjastopalvelun suosiota entisestään.

Vapaaehtoistoiminta on yksi merkittävä osallistamisen muoto kirjastossa. Varsinkin pienissä kirjastoissa, kuten Maskun kirjastoissakin, suurimmista tapahtuma- ja palvelutarjontaa vaikeuttavista esteistä on resurssipula: niin työntekijät kuin rahatkin ovat vähissä. Siksi vapaaehtoisten apu on hyvin tervetullut lisä työvoimassa. Vapaaehtoiset toimivat kirjastoissa esimerkiksi digineuvojina, kirjaston kotipalvelussa, lukulähetteinä ja tapahtumien järjestelyssä. Vapaaehtoistoimintaan osallistuvat ihmiset kokevat auttamistyön mielekkääksi ja tärkeäksi. Se lisää ihmisten osallisuuden kokemusta tarjoamalla mielekästä tekemistä, yhteisöön kuulumisen sekä tarpeellisuuden tunteen (Särkelä 2011, 283). Kirjasto voi tässäkin muodossa olla lisäämässä asiakkaan hyvinvointia. Haarnin haastattelemat eläkeikäiset näkivät vapaaehtoistoimintaan osallistumisen edistävän omaa fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia, ja se oli yksi keskeisimmistä syistä osallistumiselle (Haarni 2010, 120-121).

Mäenpää kirjoittaa kulttuuritapahtumien esteettömyydestä ja korostaa muun esteettömyyden rinnalla myös henkisestä esteettömyydestä, siitä, miten me viestimme omista tapahtumistamme, kutsuuko se ensikertalaista vaiko jo valittua aktiivista joukkoa. Tiedon tarjoaminen yhtä matalalla kynnyksellä kuin paikalle tuleminenkin on merkittävää. Hän mainitseekin kirjastolaitoksen onnistuneena tässä suhteessa, että se koetaan omaksi ja sen toimintaan on helppo osallistua. (Mäenpää, P. 2015, 91.) Silti on varsinkin pienillä kirjastoilla vielä tekemistä tavoittaakseen markkinoinnillaan asiakkaita ja saadakseen osallistujia tapahtumiinsa.

Lindholm toteaa, että tärkein käytössä oleva menetelmä erilaisten yleisöjen tavoittamiselle on tarjota erilaista sisältöä eri kohderyhmille. Muita keinoja hänen mukaansa on epätavallinen markkinointi, jalkautuminen ei-kävijöiden luokse, tehdä taidelaitoksissa jotain, mikä ei liity suoraan taiteeseen, mutta voi johdattaa epätyypillistä yleisöä sitä kautta taiteen piiriin sekä tarjota ohjelmaa vain ensikertalaisille. Lindholm korostaa myös uskallusta osallistaa asiakkaita. Hän toteaa, että osallistumismahdollisuuksien tarjoaminen ja uusien asiakkaiden tavoittaminen vaatii totuttujen toimintatapojen rikkomista. Hän lisää vielä, että on helppoa vedota vähäisiin työntekijäresursseihin, kun ei uskalleta tai jakseta kokeilla uusia keinoja osallistamiseen. (Lindholm 2015, 138-139, 141.)

Maskun kunnassa aloitettiin toimestani kirjaston pop up-toiminta kesällä 2019. Positiiviset kokemukset markkinoilta ja erilaisista aikuisten ja lasten tilaisuuksista ovat osoittaneet, että kirjaston aktiivinen lähestyminen asiakkaisiin lisää näkyvyyttä, parantaa saatavuutta sekä madaltaa kynnystä käyttää kirjaston palveluja (henkinen esteettömyys).

4 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimusongelma

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on Maskun kirjaston toimeksiantona selvittää, mitä tapahtumia ja palveluita Maskun kirjaston yli 18-vuotiaat asiakkaat kirjastolta toivovat, ja minkälaisessa kirjastotoiminnassa he itse ovat kiinnostuneita toimimaan vapaaehtoisina. Lisäksi halutaan tietää, miten tärkeänä asiakkaat kokevat kirjastonsa merkityksen hyvinvoinnilleen, ja miten kirjasto voisi asiakkaidensa hyvinvointia entisestään lisätä. Näitä tietoja kartoitetaan kyselytutkimuksella. Tutkimuskysymyksiksi muodostui seuraavat neljä kysymystä:

1. Minkälaisiin tapahtumiin asiakkaat haluavat osallistua?
2. Mitä palveluita asiakkaat toivovat kirjastolta?
3. Missä kirjaston toiminnassa asiakkaat haluavat toimia vapaaehtoisina?
4. Kuinka merkittävänä asiakkaat kokevat kirjastonsa vaikutuksen hyvinvoinnilleen?

Tämän opinnäytetyön tutkimusote on kvantitatiivinen ja tiedonhankintamenetelmänä käytetään kyselylomaketta. Kvalitatiivista perspektiiviä tutkimukselle antavat kyselyn avoimet kysymykset. Aineistonkeruu kyselylomakkeella valikoitui tarkoituksenmukaisimmaksi tiedonhankintamenetelmäksi tässä tutkimuksessa, jossa halutaan saada selkeää ja käyttökelpoista näkemys asiakkaiden toiveista kirjastotoiminnalle. Valmiiksi mietityt vaihtoehdot ovat tarkoituksella valittu niin, että niiden toteuttaminen Maskun kirjastossa on mahdollista, mikäli ne kyselyn tuloksissa nousevat kärkeen. Sen lisäksi asiakkaalla on jokaisen monivalintakysymyksen kohdalla mahdollisuus vastata myös valmiiden ehdotusten ulkopuolelta. Kyselylomakkeen etuja tämän tutkimuksen tiedonhankintamenetelmänä ovat myös laajemman otannan mahdollisuus esim. verrattuna haastatteluun, ajansäästön merkitys päivätyön ohessa suoritettavalle tutkimukselle ja helppo toteutus.

4.2 Kyselylomake tiedonhankintamenetelmänä

Kyselylomake on yksi perinteisimmistä aineistonkeruumenetelmistä. Siinä informaatiota kerätään kirjallisesti vastattavilla kyselylomakkeilla (Valli 2018, 92). Kysely voidaan toteuttaa ei-valvottuna kyselynä, esimerkiksi postikyselynä tai nykyään yleistyneenä verkkokyselynä tai valvottuna kyselynä esimerkiksi isolle ryhmälle yhtä aikaa niin, että tutkija itse tai valvoja on mukana aineistonkeruutilanteessa (Valli 2018, 92-93).

Kyselytutkimuksessa on kaksi vaihetta: otoksen poiminta ja vastausten keruutapa. Vastaajien valikoituminen kyselyyn riippuu otoksen valintatavasta, joka voi olla esimerkiksi sähköpostitse, postitse tai puhelimitse esitetty kutsu kyselyyn tai kyselyn mainostaminen esimerkiksi sosiaalisessa mediassa tai verkkosivuilla. Otos voidaan valita myös yhdistelemällä edellä mainittuja tapoja. (Miettinen & Vehkalampi 2013, 85.) Tämän tutkimuksen pääasiallinen aineistonkeruutapa on verkkokysely, joten keskityn tässä alaluvussa kuvailemaan sen ominaispiirteitä.

Verkkokyselytutkimus voidaan suorittaa joko otosperusteisin tai näyteperusteisin menetelmin. Otosperusteisissa menetelmissä tutkimuksen otos poimitaan todennäköisyysotannalla käyttäen esimerkiksi mahdollisimman kattavaa rekisteriä. Näyteperusteisissa menetelmissä kyselyä mainostetaan avoimesti, eikä kyselylle ole määritelty kehikkoperusjoukkoa eli kiinnostuksen kohteena olevaa populaatiota edustavaa joukkoa. Yksi käytetyimmistä näyteperusteisista verkkokyselytutkimuksen muodoista on itsevalikoitunut verkkokysely, joka voidaan kohdistaa tietyille kohderyhmälle olematta vastaajiin henkilökohtaisesti yhteydessä. Tiedonkeruussa ei poimita otosta, vaan kyselyä mainostetaan koko kohderyhmälle, jonka jäsenet joko vastaavat kyselyyn tai eivät. (Miettinen & Vehkalampi 2013, 88.) Tämän tutkimuksen kysely on näyteperusteinen.

Ongelmana verkkokyselyn vastaajien valikoitumisessa on se, että verkkokysely itsessään jo rajaa vastaajajoukkoa johtuen internetin käyttöasteesta eri väestöluokissa. (Miettinen & Vehkalampi 2013, 85-86). Ongelman eliminoimiseksi tämän tutkimuksen kyselyyn oli mahdollista vastata sekä verkossa että Maskun kirjastoissa esillä olleilla paperilomakkeilla.

Kyselylomake voi olla avoin, johon vastaaja kirjoittaa vapaamuotoisesti, suljettu, jossa on kiinteät vaihtoehdot, tai edellisten yhdistelmä eli sekamuoto. Avoimen etuja spontaanisuus! Tässä tutkimuksessa haimme laadullista aspektia monivalintakysymysten ohessa olevilla avoimilla vastausmahdollisuuksilla.

4.3 Tutkimusaineiston hankinta

Tämän tutkimuksen perusjoukko muodostuu Maskun kirjaston yli 18-vuotiaista asiakkaista. Kyselyn näyte muodostui sattumanvaraisesti kyselyyn joko verkossa tai paperiversioon vastanneista asiakkaista. Kysely suoritettiin 26.6. - 4.8.2019 sekä verkossa (Webropol-kysely) että paperisena, jotta sähköinen kysely ei rajaisi liian voimakkaasti vastaajia kohderyhmän sisällä. Kyselyyn vastasi 110 henkilöä, joista 78 vastasi verkossa ja 32 paperilomakkeella. Kysely (liite 1) koostui monivalintakysymyksestä. Kyselyn avoimilla vaihtoehtoilla haluttiin taata myös se, että valmiit vaihtoehdot eivät johda vastaajia keskeyttämään kyselyä esimerkiksi sopivan vaihtoehdon puuttuessa. Näyteperusteissa aineistonkeruumenetelmissä, joissa kyselyyn vastaa itsevalikoitunut joukko kohderyhmästä, ongelma on se, ettei voida olla varmoja, edustaako näyte kiinnostuksen kohteena olevaa populaatiota. (Miettinen & Vehkalahti 2013, 87-88). Kyselyn toteuttaminen sekä verkko- että paperiversiona pyrki osaltaan tasaamaan mahdollista vanhempien ikäluokkien vastausten katoa siinä tapauksessa, jos kysely olisi suoritettu pelkästään verkossa. Kyselyn päätyttyä tutkimuksen suorittaja kirjasi paperivastaukset verkkolomakkeeseen.

Kysely annettiin Maskun kirjaston työntekijöille tarkasteltavaksi ja kommentoitavaksi. Palautteiden pohjalta kyselyn pituutta lyhennettiin sekä kysymysten asettelua, sisältöä ja monivalintavaihtoehtoja muokattiin. Lisäksi kyselyn oikeinkirjoitukselliseen puoleen saatiin neuvoa toiselta taholta. Kyselyn koeversion suoritti noin 10 henkilöä, joista osa suoritti kyselyn selaimessa ja osa mobiiliversiona. Esille tulleet tekniset ongelmakohdat korjattiin.

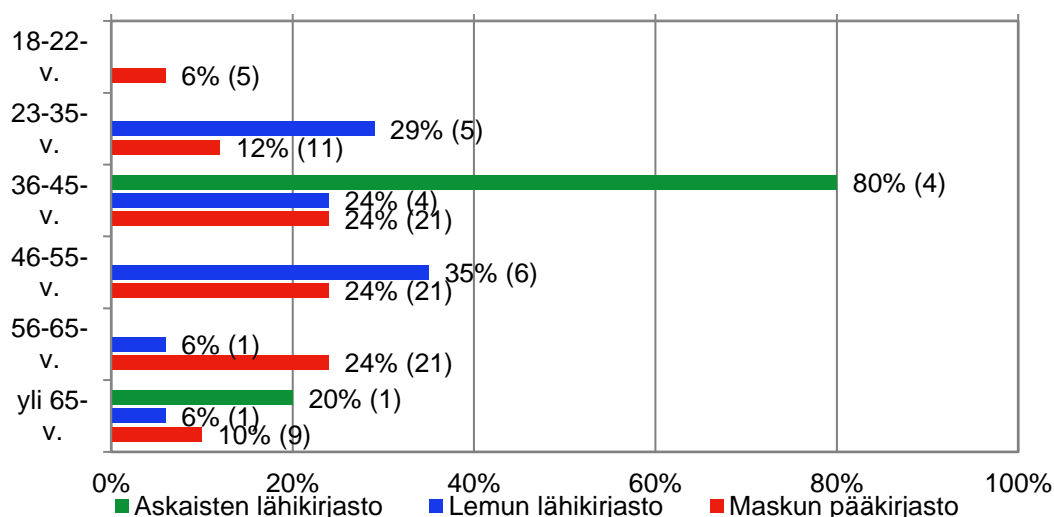
Kyselyssä ei ollut tarpeen saada tietää vastaajan sukupuolta, joten sitä ei kysytty. Ikäjakuma sen sijaan haluttiin tietää esim. tapahtumien ja toiminnan aikojen sekä vapaaehtoistoiminnan suunnittelua varten. Ikä antaa myös viitteitä esim. e-aineistojen opastuksen tai yleensäkin digituen luonteelle.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Vastausten analysoinnissa käytettiin Webropol -ohjelmaa. Useassa kuviossa on eritelty tulokset Maskun eri kirjastoissa, jotta niistä näkyisi tulosten jakautuminen paikkakohtaisesti. Vaikka erillisistä tuloksista ei voikaan luotettavasti tehdä johtopäätöksiä, jaottelu haluttiin tehdä osin mielenkiinnosta, mutta myös niistä saatavan hyödyn takia, esim. tapahtumien suunnittelua varten. Taulukoissa prosenttilukujen perässä sulkeissa oleva luku kertoo kyseisen vaihtoehdon valinneiden määrän.

5.1 Vastaajat

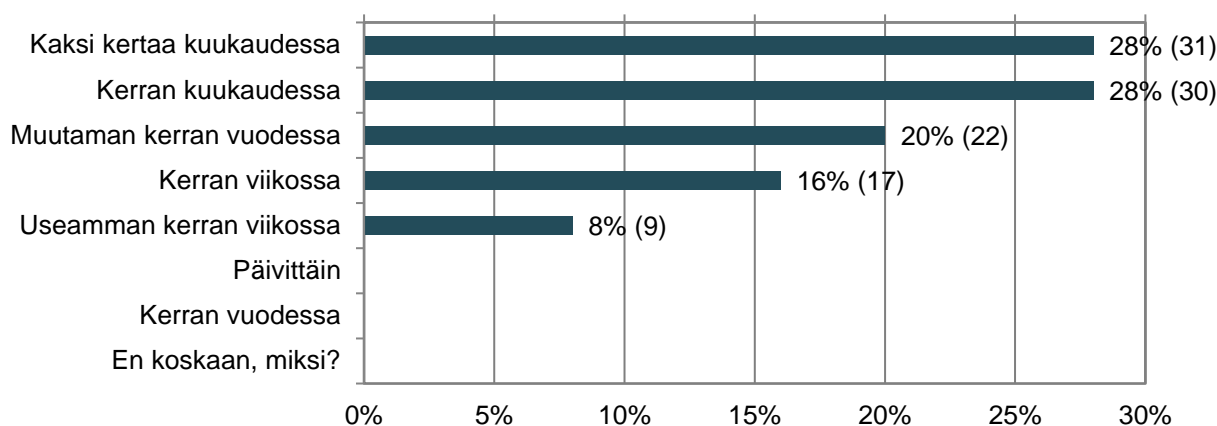
Kyselyyn vastasi 26.6. - 4.8.2019 välisenä aikana yhteensä 110 henkilöä. Odotetusti eniten vastauksia kertyi pääkirjastossa (88 kpl), jossa kyselyn toteuttajana markkinoitiin sitä asiakkaille aktiivisesti. Lisäksi kyselyn esillepano oli huomattavasti parempi ja näkyvämpi pääkirjastossa verrattuna lähikirjastoihin. Alla olevasta kuvioista 1 näkyy Maskun eri kirjastojen vastausmäärät sekä jakautuminen ikäryhmittäin. Kyselyn vastaukset jakaantuvat Maskun kirjastojen kesken seuraavasti: Askainen 5, Lemu 17 ja pääkirjasto 88 henkilöä. Maskun kirjastoja kokonaisuutena katsottaessa aktiivisimmat vastaajaryhmät olivat 36-45-vuotiaat (26%) sekä 46-55-vuotiaat (25%). Pääkirjaston asiakkaita vastasi kyselyyn joka ryhmästä.



Kuvio 1. Vastaajan ikä ja "oma" kirjasto.

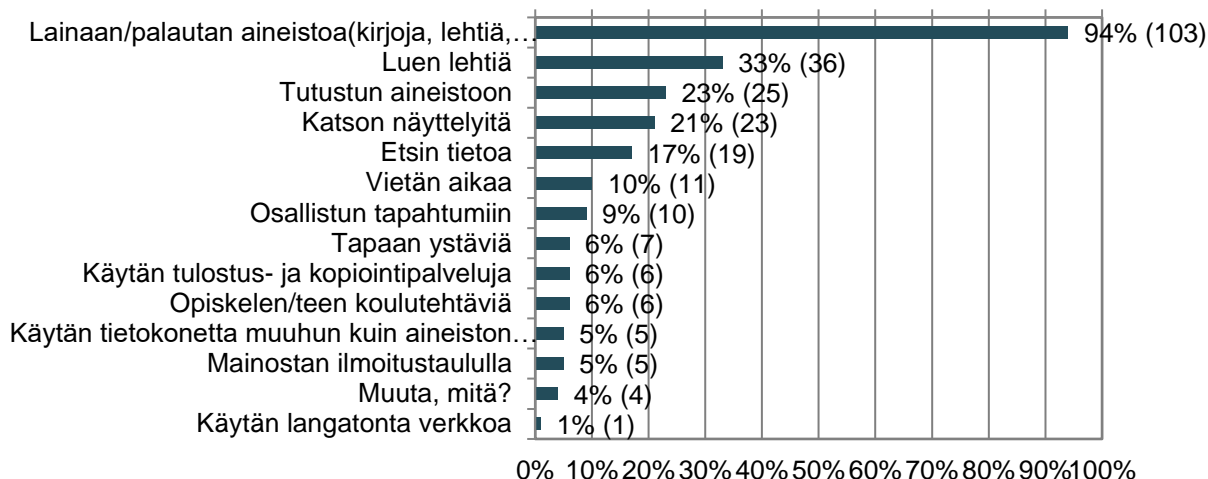
5.2 Kirjaston käyttö

Kirjaston käyttöä tarkastellaan sekä kirjastossa asioimistiheyden että kirjastossa asiointiin kautta. Kun kysely kohdistui kirjaston asiakkaisiin, oli odotettua, että käyntikerrosten viimeinen vaihtoehto ”En koskaan, miksi?” jää tyhjäksi. Sen mukanaoloa perustellen kuitenkin sillä, että kirjaston asiakkaana voi olla myös pelkästään kirjaston e-aineistoa lainaava henkilö, jolloin fyysistä käyntiä kirjastossa ei tarvita. Alla olevasta kuviosta 2 voi havaita, että kyselyyn vastanneet ovat kirjaston aktiivisimpia käyttäjiä. Hieman yli puolet (56 %) käyvät kirjastossa kerran tai kaksi kertaa kuukaudessa.



Kuvio 2. Kuinka usein käyt kirjastossa?

Asiakkaita pyydettiin kertomaan, mitä he yleensä tekevät kirjastossa. Kirjaston asiakkaista lähes kaikki (94 %) olivat lainanneet tai palauttaneet aineistoa. Sama 94 %:n tulos on saatu myös vuonna 2018 teetetystä valtakunnallisesta kirjastokyselyssä (Seppänen 2018). Lainaustapalvelu on edelleenkin kirjaston tärkeimmäksi koettu ja käytetyin palvelu. Toiseksi eniten (33 %) Maskun kirjastoissa käytetty palvelu on lehtien lukeminen. Tämän tutkimuksen kannalta merkittävän vaihtoehdon ”Osallistun tapahtumiin” on valinnut vain kymmenen henkilöä (9 %). Tämä selittynee osittain sillä, että kirjastoissamme ei ole ollut aikuisille suunnattua vakiintunutta tapahtumatarjontaa, joten mahdollisuuksiakaan ei ole ollut kovinkaan paljon tarjolla. Kuviosta 3 on nähtävissä kuitenkin se, että asiakkaamme käyttävät kirjastoa monipuolisesti hyödykseen. Avoimeen tekstikenttään kirjastossa tekemisistä mainittiin kokoukseen osallistuminen, työhön sopivan aineiston etsiminen, lasten kanssa kirjastossa käyminen sekä MLL:n perhekerhotapaamiset. Vaihtoehdot ”Vie tän aikaa” ja ”Tapaan ystäviä” on valinnut yhteensä 18 henkilöä (16 %). Maskun kirjastojen nykyiset tilat eivät ole viihtyisiä ja mukavaan oleskeluun houkuttelevia.



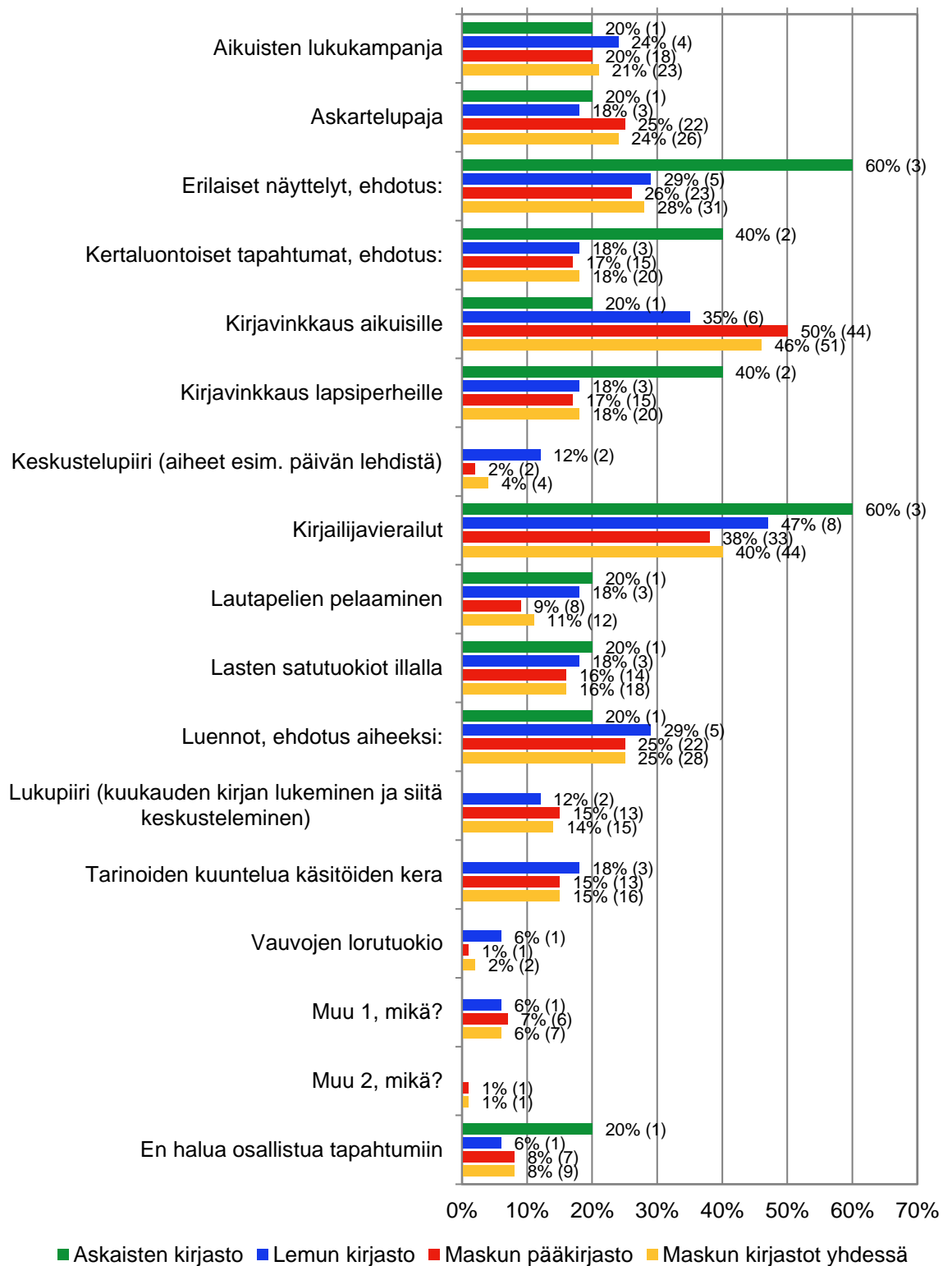
Kuvio 3. Kirjastossa käynnin syy.

5.3 Tapahtumiin ja palveluihin liittyvät toiveet kirjastolle

Asiakkaita pyydettiin kertomaan toiveita liittyen tapahtumiin, palveluihin, tapahtumapaikkaan sekä aikaan. Tapahtumakysymyksessä oli mahdollisuus valita enintään viisi tapahtumaa, joihin asiakas haluaisi osallistua (kuviot 4). Vastaavasti palvelutoiveissa sai valita enintään viisi asiaa lainauspalvelun lisäksi (kuviot 7). Yksi kysymys selvitti sitä, missä Maskun kirjastoissa asiakas on halukas osallistumaan valitsemiinsa tapahtumiin (kuviot 5). Vastaajilla oli mahdollisuus valita kaikki itselle sopivat Maskun kirjastot tapahtumapaikaksi. Viimeinen tämän ryhmän kysymyksistä selvitti asiakkaiden mielestä sopivinta kellonaikaa viikolla pidettäville tapahtumille (kuviot 6).

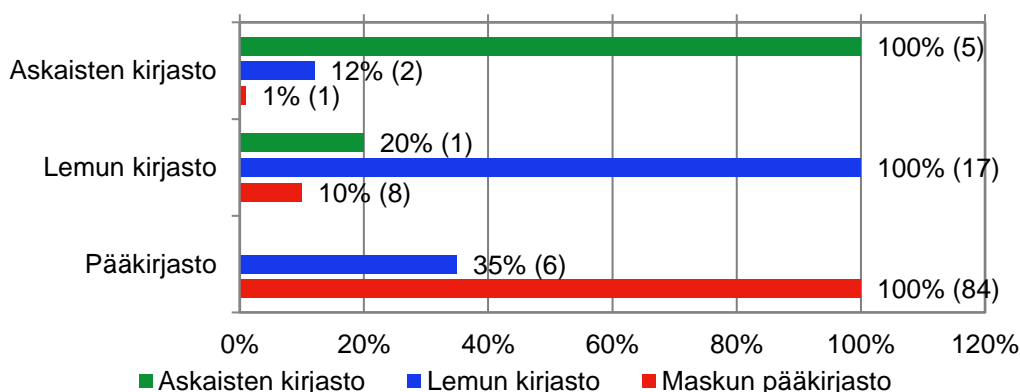
Maskun kirjastoja kokonaisuutena katsottuna selkeästi halutuimmat tapahtumat olivat kirjavinkkaus aikuisille (46%) ja kirjailijavierailut (40%). Huomattavasti edellä mainittuja vähemmän ääniä saaneet, mutta silti maininnan arvoiset ehdotukset, olivat erilaiset näyttelyt (28%), luennot (25%), askartelupaja (24%) sekä aikuisten lukukampanja (21%). Vastaajista 8% ei halunnut osallistua tapahtumiin. Kirjastoja erikseen tarkasteltaessa Lemun kirjaston asiakkaiden suosikeiksi nousivat kirjavinkkaus aikuisille (35%), erilaiset näyttelyt (29%) ja aikuisten lukukampanja (24%). Pääkirjastossa selkeäksi suosikiksi nousi kirjavinkkaus aikuisille (50%), seuraavaksi näyttelyt (26%) ja askartelupaja (25%). Askaisten kirjastoon toivottiin erilaisia näyttelyjä, kertaluontoisia tapahtumia sekä kirjavinkkausta lapsiperheille. Vastausmäärien vähyyden (9 kpl) vuoksi ei ole mielekäästä mainita vastausvaihtoehtojen prosenttiosuuksia. Vastaajista 8% ei halunnut lainkaan osallistua tapahtumiin.

Tapahtumatoiveissa oli kohdissa "Erilaiset näyttelyt", "Kertaluontoiset tapahtumat" ja "Luennot" sekä "Muu1" ja "Muu2" mahdollisuus kertoa toiveista omin sanoin. Erilaisten näyttelyjen kohdalle kirjattiin 15 tarkennusta, joista ylivoimaisesti suosituimmaksi nousi taide. Lähelle tätä sanaa osuivat myös käsityö, valokuvat ja sarjakuvat. Muita toiveita näyttelylle olivat yhdistystoiminta ja historia. Kertaluontoisten tapahtumiin kirjautui 13 omaa ehdotusta, joista suosituimpia olivat musiikkitapahtumat (4kpl) sekä lähiseudun ja Maskun historiaan liittyvät tapahtumat näyttelyt mukaan lukien (3kpl). Yksittäisiä ehdotuksia oli syksyn tai kevään lähikuntien kulttuuritapahtumien infotilaisuus, koulukirja- tai lelukirppis, kasvi-ilta, energiainfo sekä dekkareiden, Finlandia-palkintokirjojen tai kirjailijan tuotannon teemailtoja. Luentoihin antoi ehdotuksia 14 henkilöä. Suosituin aihealue oli kulttuuri ja historia (6 vastausta), toiseksi eniten suositettiin puutarhaan liittyviä aiheita (3 vastausta). Muita aiheita olivat terveyteen, lukutaitoon, tieteeseen, luontoon ja ympäristöön, yhteiskunnallisiin asioihin sekä sähköisiin palveluihin liittyvät luennot. Muu1 ja Muu2 -ryhmiin tuli seuraavat ehdotukset: kirjaluokan esittely, sanataidepajat, kirjoituspiiri, hyvinvointipalvelujen esittely ja asukkaiden kuuleminen, PnP-roolipeli-ilta, idolivierailu, varaston aarteet, runoillat sekä piirustus- ja kuvataidepiiri aikuisille.



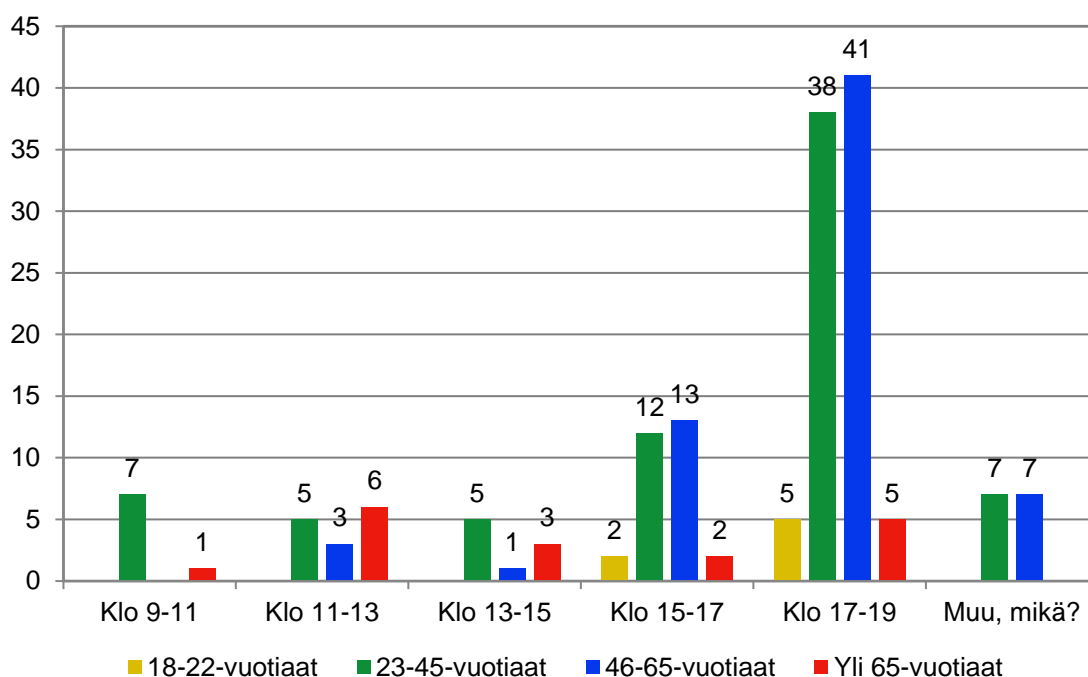
Kuvio 4. Tapahtumat, joihin asiakkaat haluavat kirjastossa osallistua. Toiveet kirjastoittain ja yhteensä.

Kysymykseen tapahtumapaikasta valittiin vastauksia yhteensä 124. Toiveet paikan suhteen suosivat oletetusti asiakkaan "kotikirjastoa": Askaisten kirjaston yksi asiakas oli valmis osallistumaan tapahtumaan Lemun kirjastossa, muuten askaislaiset halusivat osallistua tapahtumiin omassa kirjastossaan. Lemulaiset sitä vastoin olivat valmiit kulkemaan kunnan kaikkien kirjastojen tapahtumissa, mutta erityisesti pääkirjastossa (35% lemulaista vastaajista). Pääkirjaston asiakkaista 10 % oli myös valmis kulkemaan tapahtuman perässä Lemuun ja yksi (1%) jopa Askaisiin saakka.



Kuvio 5. Kirjasto, jossa asiakas haluaa edellä valitsemiinsa tapahtumiin osallistua.

Kysymykseen viikolla (ma-pe) järjestettävien tapahtumien sopivasta kellonajasta vastasi 106 henkilöä. Eri vaihtoehtoja valittiin yhteensä 163. Selkeästi sopivin tapahtumaan osallistumisaika on klo 17-19; sen valitsi 89 henkilöä. Yli 65-vuotiaiden vastaukset hajaantuivat kaikkiin kellonaikoihin, kun taas nuorten (18-22-vuotiaat) vastaukset sijoituivat ilta-päivään tai iltaan. Yllättäen myös työikäisten aikatoiveet (vihreät ja siniset palkit) jakaantuivat kaikkiin vaihtoehtoihin, mikä johtuu esim. siitä, että vastaajien joukossa on kotiäitejä. Kysymys sisälsi myös avoimen vastauskentän, johon vastaajat ehdottivat klo 18 tai klo 19 alkavaa tapahtuma-aikaa, lauantaitapahtumaa sekä tarkennuksia annettuihin vastausvaihtoehtoihin, esim. "pe, mikä aika vaan" ja "vauvojen lorutuokio aamupäivään". Ehdotettiin myös valmisvaihtoehtoon puolen tunnin viivettä 17.30-19.30.



Kuvio 6. Kellonaika, jolloin asiakas pystyy parhaiten osallistumaan valitsemiinsa tapahtumiin (ma-pe).

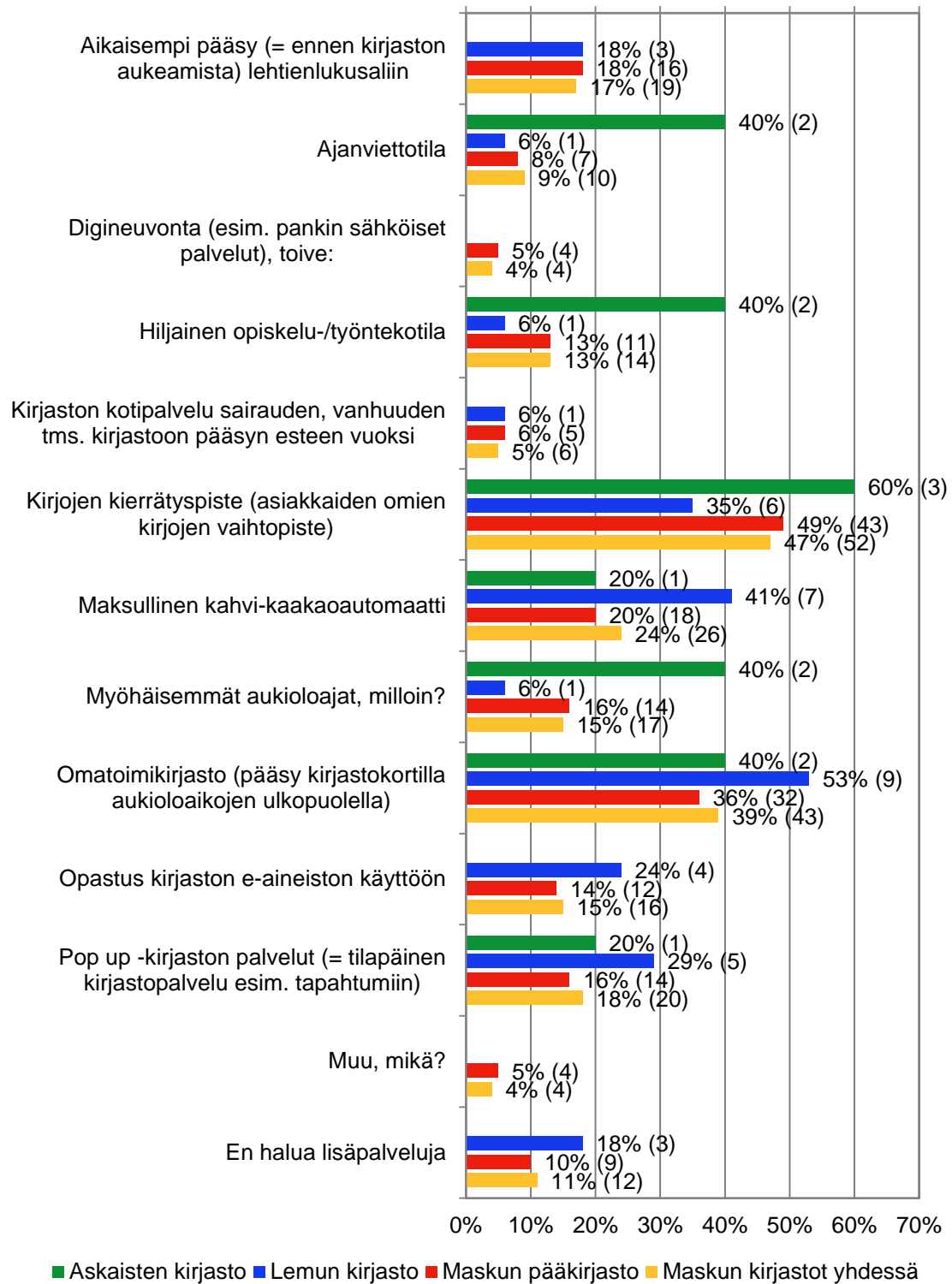
Palveluihin liittyviin toiveisiin annettiin yhteensä 243 vastausta, joista Askaisten asiakkaat valitsivat 13, Lemun asiakkaat 41 ja pääkirjaston asiakkaat 189 vastausta. Kirjastojemme asiakkaiden toiveita kokonaisuutena katsottuna vastauksista erottui selkeästi kaksi päätoivetta: kirjojen kierrätyspiste (47%) ja omatoimikirjasto (39%). Seuraavaksi eniten toivottiin maksullista kahviautomaattia (24%), pop up -kirjaston palveluja (18%), aikaisempaa pääsyä kirjastoon (17%) sekä myöhäisempiä aukioloaikoja ja opastusta kirjaston e-aineiston käyttöön (molempia 15%). 11% vastaajista ei halunnut lainkaan lisäpalveluja.

Askaisten kirjaston asiakkaiden toiveissa esiintyivät myös kaikki muut edellä mainitut toiveet paitsi e-opastus. Lisäksi asiakkaat tahtoivat Askaisiin ajanviettotilaa sekä hiljaista opiskelu- ja työskentelytilaa. Lemussa selkeäksi ykköstoiveeksi nousi omatoimikirjasto (53%). Muita erottuvia toiveita olivat maksullinen kahviautomaatti (41%), kirjojen kierrätyspiste (35%) sekä pop up -kirjaston palvelut (29%). Maskun pääkirjastossa ykköstoiveeksi nousi niin ikään kirjojen kierrätyspiste (49%), ja toiseksi eniten toivottiin omatoimikirjastoa (36%). Muita erottuvia toiveita olivat maksullinen kahviautomaatti (20%),

aikaisempi pääsy (18%) sekä myöhäisemmät aukioloajat ja pop up -kirjastotoiminta (molemmat 16%).

Vaihtoehdon ”Myöhäisemmät aukiolot, milloin?” (15%) vapaatekstikenttään kirjattiin toiveita mm. pidemmästä aukioloajasta 1-2 iltana viikossa, tai kaikkina iltoina klo 20 tai 22 asti (yhteensä 7 kpl) sekä viikonlopun suhteen (3 kpl). ”Muu, mikä?” -vaihtoehtoon tuli pääkirjaston asiakkailta 4 vastausta (4%), joissa toivottiin mm. aikaisempia aukioloaikoja.

Palvelutoivekysymyksessä neljässä vastausvaihtoehdossa saatiin toiveita kirjaston aukioloaikoihin. Poimittaessa tarkasteluun nämä vaihtoehdot ”Aikaisempi pääsy”, ”Myöhäisemmät aukioloajat”, ”Omatoimikirjasto” sekä ”Muu, mikä”, voimme huomata, että kirjastoillamme on painetta aukioloaikojen laajentamiselle. Näihin kysymyksiin oli kaikkien kirjastojemme osalta vastannut yhteensä 81 (73%) asiakasta. Määrässä on otettu huomioon se, että vaihtoehdossa ”Muu, mikä?” oli kaksi aukioloaikoihin liittyvää vastausta. Tulosta vahvistaa vielä kuusi aukioloaikoihin liittyvää avointa vastausta hyvinvointikysymyksessä 15 (liite 1) sekä kyselyn lopussa olevan avoimen palautteen aukioloaikoihin liittyvä yksi kommentti.

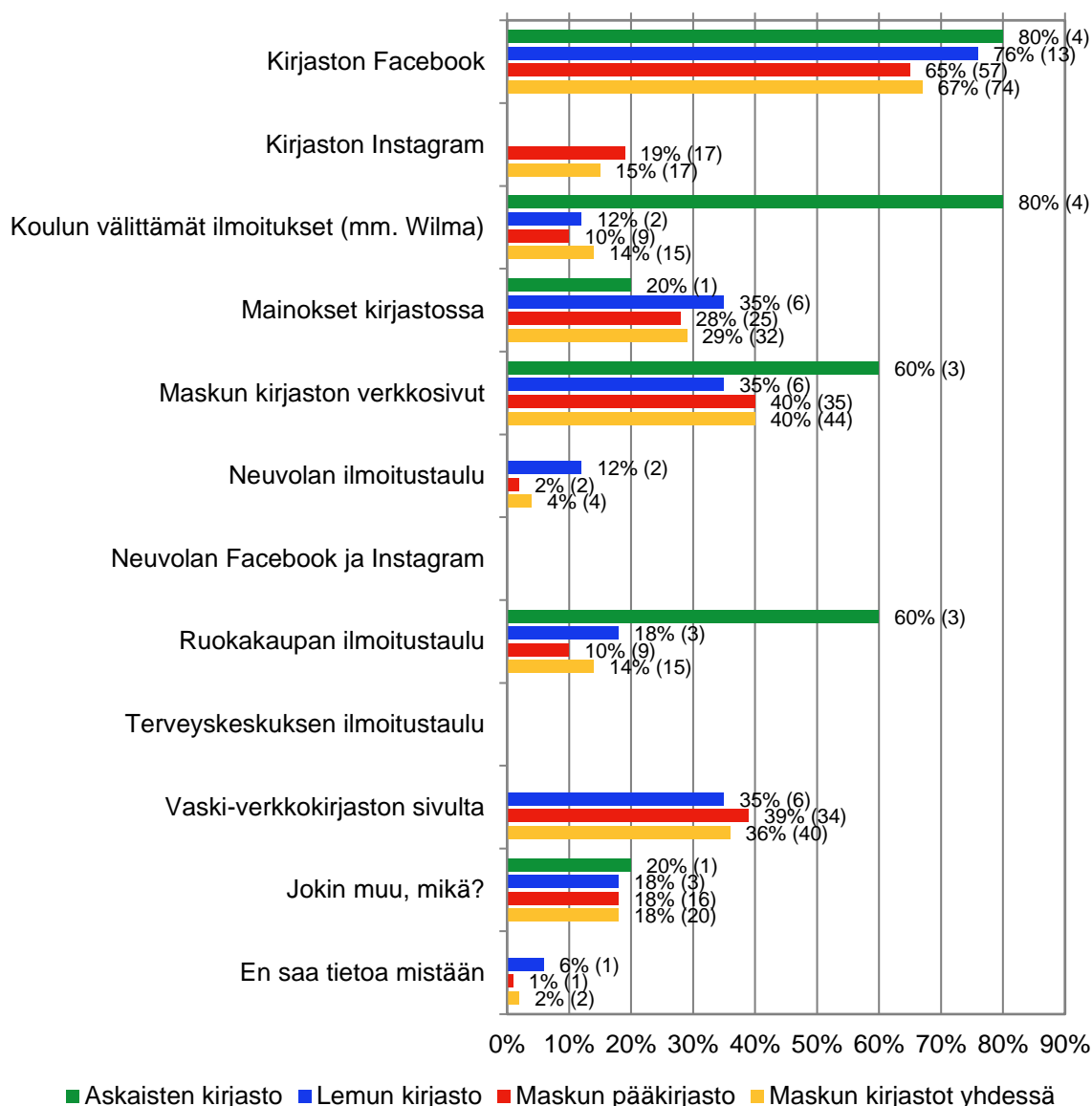


Kuvio 7. Palvelut, jotka kiinnostavat lainauspalvelun lisäksi.

5.4 Maskun kirjaston markkinointikanavat

Tapahtumakyselyn yksi oleellisimmista tiedoista on se, miten tavoitamme asiakkaat. On turha järjestää tapahtumia, jos tieto tulevasta tapahtumasta ei saavuta mahdollisia osallistujia. Kysymyksessä 9 (liite 1) kysyttiin, miten asiakas saisi mielestään parhaiten tiedon kirjaston tapahtumista ja palveluista. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampia vaihtoehtoja, sekä avoimen vastauksen vaihtoehto ”Muu, mikä?”. Valittuja vastauksia oli 263 (kuvio 8). Sekä kokonaisuutena että Maskun kirjastoja erikseen katsottuna paras markkinointikanava on selkeästi Facebook (67%). Toiseksi parhaana pidettiin Maskun kirjaston verkkosivuja (40%). Vaihtoehtoa valittiin toiseksi eniten sekä tarkasteltaessa kokonaisuutta että kirjastoja erillisinä. Kolmanneksi parhaaksi valikoitui eri kirjastojen kesken eri vastauksia. Kokonaisuutena katsoen kolmanneksi eniten koettiin saavan tietoa tapahtumista Vaski-verkkokirjaston sivuilta (36%). Lähes kolmasosan vastaajista (29%) tavoitti kirjastoissa olevat mainokset. Askaisten kirjastossa Facebookin ohella hyväksi markkinointikanavaksi nimettiin koulun välittämät ilmoitukset mm. Wilman kautta. Lemun kirjaston asiakkaat näkivät kirjaston mainokset (35%) Maskun kirjaston sekä Vaskikirjaston verkkosivujen kanssa yhtä toimivana markkinointikanavana. Maskun pääkirjastossa kolmanneksi sijoittui Vaskin verkkosivut (39%) ja neljänneksi kirjaston mainokset (28%).

Avoin kysymys ”Jokin muu, mikä?” sai 20 (18%) vastausta. Eniten esille noussut vastaus oli Maskulainen (kunnan oma tiedotuslehti; 13 kpl). Muissa vastauksissa tuotiin esille mm. Mahtavalemu Facebook -sivu, Vakka-Suomen Sanomat ja kirjaston tiski.



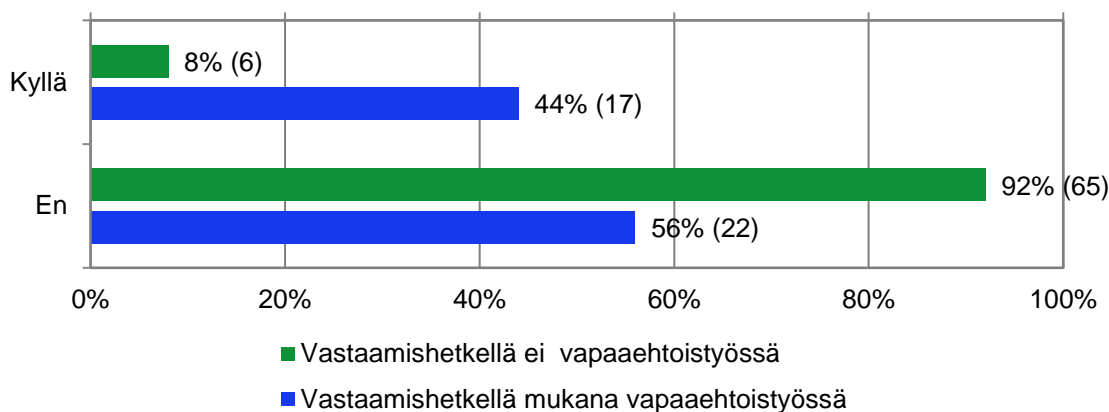
Kuvio 8. Markkinointikanavat, joista asiakas saa parhaiten tiedon kirjaston tapahtumista ja palveluista.

5.5 Vapaaehtoistoiminta

Vapaaehtoistoiminnasta kysyttiin neljä kysymystä, joista yksi liittyen tähänhetkiseen vapaaehtoistoimintaan, ja loput kolme kysymystä kiinnostukseen osallistua vapaaehtoistyöhön Maskun kirjaston toiminnassa. Kyselyssä halutaan selvittää asiakkaiden tämänhetkinen osallistuminen vapaaehtoistyöhön, sillä siitä saatava vastaus antaa vihjettä siitä, jääkö vapaaehtoistyöhön lupautuminen kysymyksessä 11 (liite1) helposti vain

lupauksen tasolle, vai lunastetaanko lupaus oikeasti; jos ei ole aiemmin tehnyt vapaaehtoistyötä, on kynnys alkaa sitä nytään tekemään. Suurin osa kyselyyn vastanneista (65%; 71 henkilöä) ei osallistunut vastaamishetkellä mihinkään vapaaehtoistyöhön. Vastaajista 14% (16 hlöä) teki vastaamishetkellä muutaman kerran vuodessa vapaaehtoistyötä, 10% (11 hlöä) kerran kuussa ja 8% (9 hlöä) kerran viikossa. Avokysymykseen vastasi kolme henkilöä, joista kaksi ilmoitti olevansa MLL:n toiminnassa mukana ja yksi osallistuvansa projekteihin.

Kysymykseen halukkuudesta toimia kirjastossa vapaaehtoisena tapahtuman järjestäjänä tai tuottajana ilmoittautui 21% vastaajista (23 henkilöä). Kuviosta 9 voidaan huomata mielenkiintoinen seikka, että kirjaston vapaaehtoiseksi ilmoittautuu nyt kuusi sel-laista henkilöä, jotka eivät tällä hetkellä osallistu mihinkään vapaaehtoistyöhön.

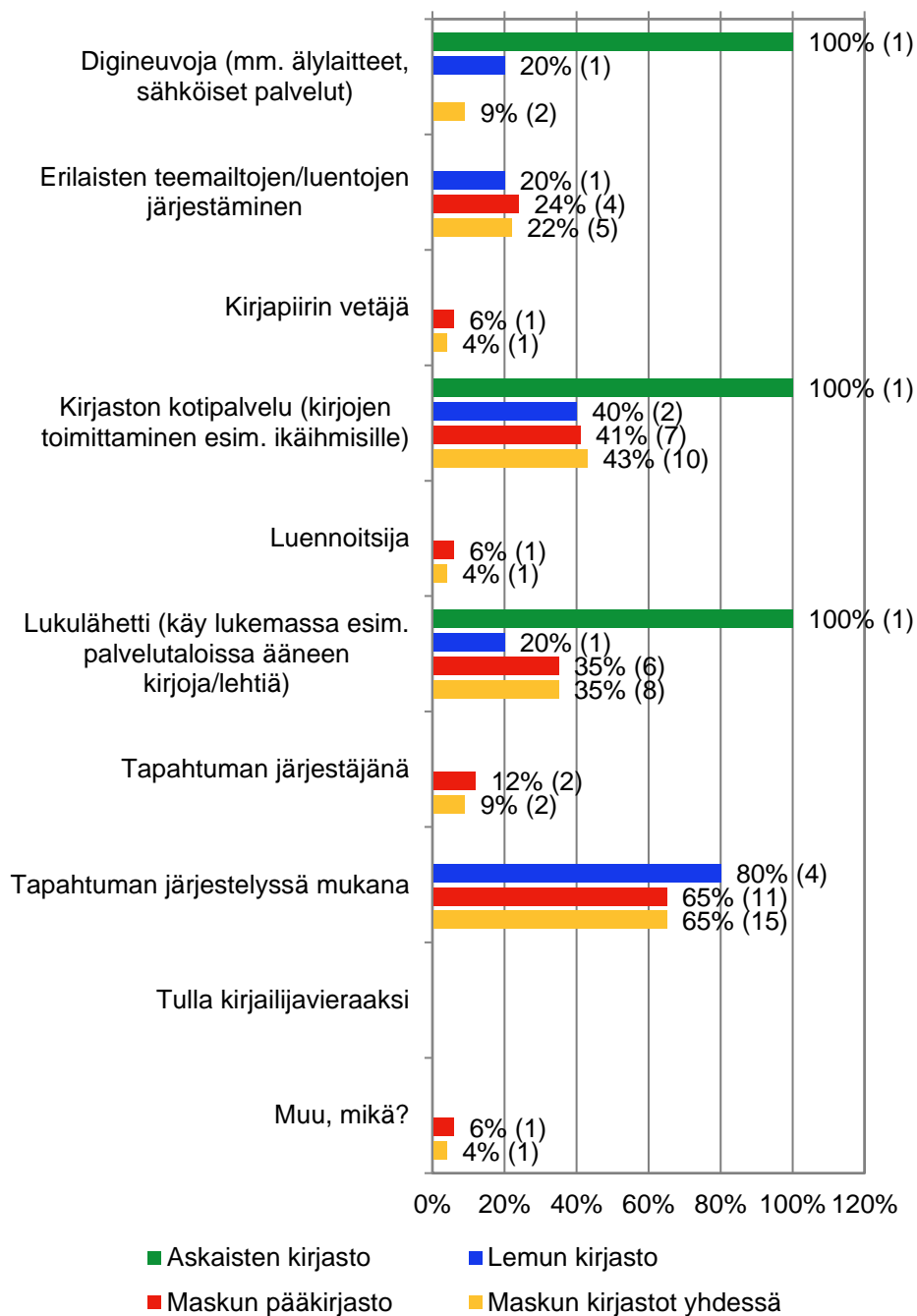


Kuvio 9. Halukkuus vapaaehtoistyöhön kirjastossa.

Vapaaehtoiset valitsivat kysymykseen kiinnostavista vapaaehtoistoiminnan muodoista yhteensä 45 vaihtoehtoa (kuvio 10). Kolme suosituinta vapaaehtoistyömuotoa olivat tapahtuman järjestelyssä mukana oleminen (65%), kirjaston kotipalvelutoiminta (42% ja lukulähettilätoiminta (35%). Suosituimmat muodot noudattivat Lemun ja Maskun kirjastoissa samaa valintajärjestystä; Askaisten yksi vapaaehtoinen valitsi järjestelyssä mukana olemisen sijaan digineuvojana toimimisen. Neljänneksi suosituimpana valintana erottui erilaisten teemailtojen/luentojen järjestäminen (22%).

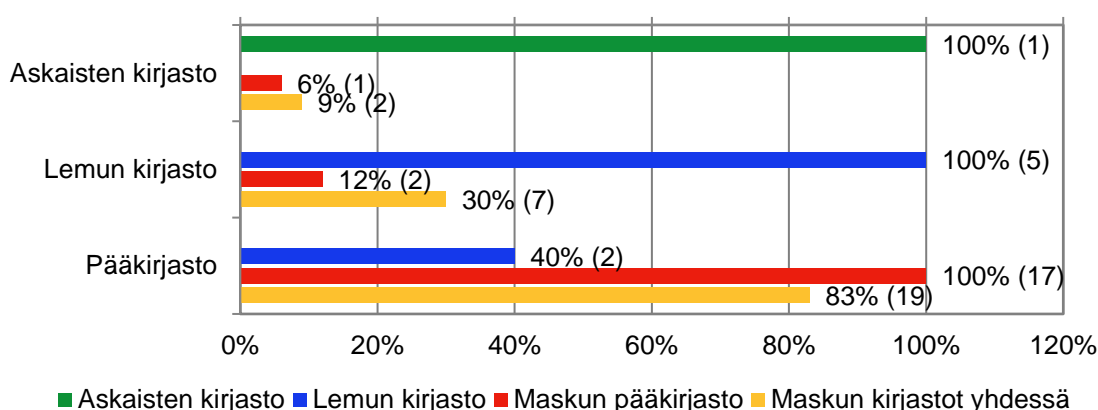
Kyselystä saatavan hyödyn perusteella -vaikkakin vähäiseksi jääneellä vastausprosentilla - kiinnostavat vastaukset olivat lupautuminen tapahtuman järjestäjäksi (9%; 2 hlöä), digineuvojaksi (9%; 2 hlöä), luennoitsijaksi (4%; 1 hlö) sekä kirjapiirin vetäjäksi (4%; 1 hlö). Digineuvojat olivat Askaisten ja Lemun kirjastoista, muut pääkirjaston asiakkaita.

Näiden vastaajien vapaaehtoistyötä varten pyydettyjen yhteystietojen avulla kirjastomme saa suoraan toimijoita, vaikka tilastollisesti tulos ei olekaan merkittävä.



Kuvio 10. Vapaaehtoisten valitsemat vapaaehtoistyömuodot.

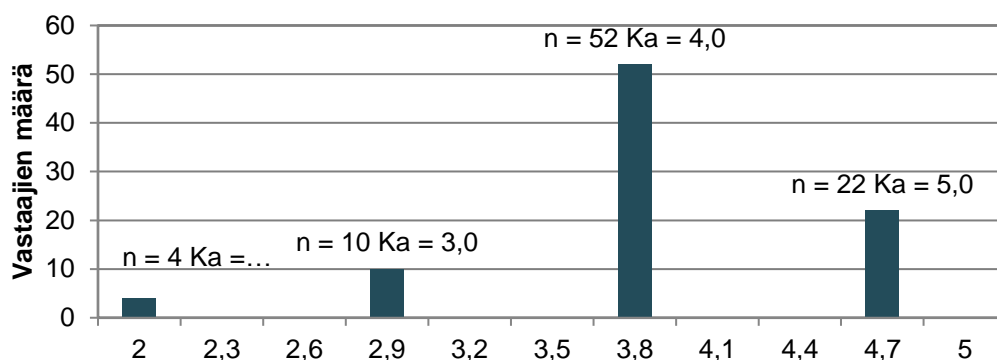
Vapaaehtoiset jakaantuivat kirjastojen välillä seuraavasti: Askaisten kirjaston asiakkaita yksi, Lemun kirjaston asiakkaita viisi ja pääkirjaston asiakkaita 17. Askaisissa oli valmis toimimaan vapaaehtoisena myös yksi pääkirjastolainen, Lemun kirjaston toimintaan ilmoittautui myös kaksi pääkirjastolaista, ja pääkirjastoon ilmoittautui vastaavasti kaksi lemulaista vapaaehtoista (kuvio 11).



Kuvio 11. Maskun kirjastot, joissa vapaaehtoinen olisi halukas toimimaan vapaaehtoisena.

5.6 Kirjaston vaikutus hyvinvointiin

Hyvinvoinnista kysyttiin kaksi kysymystä, joista toinen selvitti Maskun kirjaston merkitystä asiakkaan hyvinvoinnille (kuvio 12) ja toinen kirjastomme mahdollisuuksia lisätä hyvinvointia. Kysymykseen kirjaston mahdollisuuksista lisätä hyvinvointia oli vapaaehtoinen avoin kysymys, ja siihen vastasi 29 henkilöä. Maskun kirjaston vaikuttavuutta kysyttiin asteikolla, jossa valittiin liukuva arvo 1 ja 5 välillä. Asteikkoa kuvattiin numeroiden lisäksi seuraavilla sanallisilla arvioilla: 1: ei vaikuta, arvo 3: vaikuttaa vähän ja arvo 5: vaikuttaa hyvin paljon. Kokonaisuutena katsottuna kirjastot saivat arvoja välillä 2 ja 5. Eniten kertyi arvioita keskiarvolla 4 (52 kpl). Sanallisesti arvo 4 tarkoittaa ”vaikuttaa paljon”. Toiseksi eniten kirjastomme sai arvoksi 5 (31 kpl) eli vaikuttaa hyvin paljon. Kirjastojen yhteiskeskiarvoksi tuli 4,1. Kirjastoja erikseen tarkasteltaessa Askaisten viiden arvostelun keskiarvoksi tuli 4,6; Lemun 17 arvostelun keskiarvoksi 4,18 ja pääkirjaston 88 arvostelun keskiarvoksi tuli 4,05.



Kuvio 12. Kirjaston vaikutus hyvinvointiin. Maskun kirjastot yhdessä. Annettujen arvojen (keskiarvo) määrä. Arviointiasteikko 1-5.

Asiakkaiden avoimet vastaukset siitä, miten heidän kirjastonsa voisi lisätä hyvinvointia jakaantuivat seuraavasti:

Aineistoon liittyvät toiveet (8 kpl): *uusia varattuja kirjoja enemmän, äänikirjatarjonta pitäisi olla ajanmukaisempaa, liikunta- ja ergonomiavälineitä, parempi Blue Ray -elokuva-valikoima, enemmän lasten äänikirjoja.*

Aukioloaikoihin ja palveluihin liittyvät toiveet (7 kpl): *viikonloppuisin pitkät aukioloajat, laajemmat aukioloajat, itsepalveluajat, aikaisemmat aukiolot, jokapäiväinen aukiolo, kahvimahdollisuus.*

Tapahtumiin ja toimintaan liittyvät toiveet (6 kpl): *lukukoiratoiminnan keskittäminen vain yhteen kirjastoon allergian vuoksi, lapsiperheille lisää ohjelmaa arkipäivisin, maskulaisten yhdistysten toiminnan esittelyä, luku-, leikki- ja laulutuokiot silloin tällöin, kirjailijavierailuja ja kulttuurinäyttelyjä Askaisten kirjastoon, kulttuurielämyksiä.*

Kirjastotilaan liittyvät toiveet (4 kpl): *tilan tarjoaminen esim. käsityöpiirille, erillinen hiljainen opiskelutila, leikkinurkkaus lapsille, enemmän olohuone.*

Lisäksi tuli kannustavia kommentteja sekä yksittäisiä yleisiä tai kysymyksen kannalta merkityksettömiä vastauksia.

5.7 Vapaa sana

Kysely päättyi avoimeen vastauskenttään, johon sai halutessaan kirjata kyselyn aikana heränneitä ajatuksia. 21 henkilöä vastasi tähän kenttään. Vastaukset olivat pääosin kyselyä ja kirjastoa kiittäviä ja kannustavia: *Hienoa, että kirjasto on aktiivinen ja haluaa kehittää edelleen palveluitaan! Tyytyväisyys kirjaston palveluihin ja kirjojen lukemisen ihanuus, Maskun kirjasto on todella hyvä ja henkilökunta mukavaa! Hyvin laadittu kysely! Ihan hyviä ehdotuksia, ideoita; ei muuta kuin toteuttamaan!*

6 TULOSTEN TARKASTELU JA POHDINTA

Tässä tutkimuksessa selvitettiin Maskun kirjaston yli 18-vuotiaiden asiakkaiden toiveita kirjastossa järjestettävälle tapahtumille ja palveluille sekä heidän omaa kiinnostustaan toimia niissä vapaaehtoisina. Lisäksi kartoitettiin asiakkaiden näkemystä siitä, miten merkittävä kirjaston rooli on heidän hyvinvoinnillensa. Tämän tutkimuksen aineisto kerättiin asiakaskyselyllä - haluttiin siis saada vastauksia kirjaston asiakkailta. Tämä asetelma rajaa jo itsessään kyselyn ulkopuolelle tämänhetkiset kirjaston ei-kävijät. Silti teoriaosuudessa jonkin verran käsitellään myös sitä väestönosaa, joka ei jostain syystä halua käyttää kirjaston palveluja. Tausta-ajatuksena on, että asiakkaiden toiveiden pohjalta järjestettävät tapahtumat voisivat parhaimmillaan houkutella myös ei-käyttäjiä kirjastoon. Siinä hyötyisivät molemmat osapuolet; uusi asiakas löytäisi hyvinvointia lisäävän harrastuksen ja kirjaston käyttöaste kasvaisi.

Kyselyn vastaukset jakaantuivat Maskun eri kirjastojen suhteen ($88+17+5=110$) odotetusti niin, että isoimmassa ja korkeimman käyttöasteen pääkirjastossa tuli vastauksia eniten, ja molemmissa lähikirjastoissa huomattavasti vähemmän. Lemussa tuli kuitenkin lähikirjastoista isompana ja laajempine aukioloaikoineen enemmän vastauksia kuin Askaisissa. Verkkokyselyn etu on se, että vastaamista ei estä esim. fyysisen kirjaston sijainti tai aukioloajat, joten sen suhteen kaikkien kirjastojen asiakkailla oli samat mahdollisuudet osallistua kyselyyn. Kirjaston somekanavat ovat kuitenkin selkeästi pääkirjastopainotteisia mm. julkaisujen suhteen, joten niitä seuraavat myös enemmän pääkirjaston asiakkaat. Olisi ollut tarkoituksenmukaista laittaa kysely kirjaston omien kanavien lisäksi myös kunkin kirjastoalueen aktiivisiin kuntalaiskanaviin, joita ovat ”Elämää Askaisissa”, ”Mahtava Lemu” ja ”Maskun puskaradio” Facebook-kanavat. Tällöin myös vastausmäärä olisi voinut olla huomattavasti suurempi, ja tulosten edustavuus ja yleistettävyyys paremmin mahdollista.

Kananen toteaa riittävästä havaintoyksikköjen määrästä, että nyrkkisääntönä voidaan pitää vähintään sataa (100) havaintoa. Ideaalisen otoksen (tässä tutkimuksessa näytteen) määrä riippuu hänen mukaansa myös mm. halutusta tiedosta. (Kananen 2010, 102.) Tämän tutkimuksen havaintoyksikköjen määrä on 110, joten sen perusteella määrä on riittävä. Niin kuin jo luvussa 5 totesin, tuloksissa on eroteltu mielenkiinnon ja hyödynäkökulman vuoksi kirjastojen tulokset toisistaan, mutta tilastollisen edustavuuden

parantamiseksi tarkastelun painopiste on Maskun kirjastojen kokonaistuloksissa. Kuvi-
oista voikin helposti nähdä myös kokonaisuuden suuntaviivat.

Taustakysymyksistä ilmeni myös, että 36-55-vuotiaat olivat aktiivisimpia vastaajia. Omien asiakaspalveluhavaintojeni perusteella vastaajat edustavat myös aktiivisinta kirjaston käyttäjäryhmää. Yli 65-vuotiaiden vastauksia oli yllättävän vähän, vaikka heidän osallistumistaan pyrittiin helpottamaan kaikissa kirjastoissa olevilla paperisilla kyselylomakkeilla.

Kirjaston käytön tuloksista voimme todeta, että kyselyyn vastaajat ovat kirjaston aktiivisimpia käyttäjiä. Vaikka lehtienlukijat olivatkin toiseksi eniten vastanneet kyselyyn, jäin kaipaamaan ainakin muutamaa vastausta sellaisilta asiakkailta, jotka käyvät lukemassa lehtiä päivittäin (kyselyyn vastannut 0 päivittäiskävijää). Toisaalta he eivät käytä mitään muuta kirjaston palvelua, joten he eivät sen takia olleet kiinnostuneita vastaamaan tapahtumakyselyyn. Tästä voimmekin pohtia sitä, että vaikuttiko kyselyn nimi vastausprosenttiin. Lehdenlukijakin olisi voinut haluta vastata esimerkiksi kahviautomaatin puolesta, mutta kyselyn nimi ei antanut ymmärtää, että kyselyssä kartoitetaan myös palveluja.

Asiakkaiden pääsy tulla kirjastoon on kirjojen lainaus ja palautus. Tätä tulosta tukevat sekä kotimaiset että ulkomaiset tutkimukset (ks. luku 3.2). E-kirjojen ja -kirjapalvelujen lisääntyminen ei ole horjuttanut perinteisen kirjan asemaa merkittävästi. Kirjastot ovat ehkä liikaakin ottaneet paineita kaiken muun toiminnan järjestämisestä lainauspalvelun ohelle. Edellä mainittu tulos voi enteillä haasteita tapahtumien järjestämisessä mm. siinä, että kirjasto saisi houkuteltua asiakkaitaan tapahtumiin. Maskussa tapahtumien järjestäminen aikuisille on muutenkin ollut vähäistä ja satunnaista, joten tarvitaan tietynlaista Maskun kirjastokulttuurin muutosta, jotta lainauspalvelun lisäksi totuttaisiin kirjaston tapahtumatarjontaan, ja otettaisiin ne varteenotettavaksi ajanvietteeksi.

Tapahtumiin ja palveluihin tuli toiveita muutamia vastauspiikkejä (kirjavinkkaus aikuisille, kirjailijavierailut, kirjojen kierrätyspiste ja omatoimikirjasto) lukuun ottamatta melko tasaisesti. Tämä tulos on kirjastomme kannalta mieluinen, sillä joudumme heikkojen resursien vuoksi valitsemaan suosituista vaihtoehtoista meille parhaiten toteutettavaksi soveltuvat toiveet; kyselyn pohjimmaisena ideana kun oli toteuttaa asiakkaiden toiveita. Tapahtumasuunnittelun kannalta hyvä tulos oli myös se, että vain 8% vastaajista ei halua lainkaan osallistua tapahtumiin, joten tapahtumille on selkeästi tilausta. Merkittävä ja odotettukin tieto tapahtumiin liittyen oli myös tapahtuma-aikatoiveen sijoittuminen iltaan. Se on myös kirjastollemme sopiva aika, joten sen suhteen jatkamme toimimista, kuten

tähänkin asti. Tapahtumapaikkojen suhteen odotettavaa oli tietenkin, että asiakas haluaa ensisijaisesti osallistua tapahtumiin lähikirjastossaan, mutta mieluinen tulos oli se, että asiakkaat olivat valmiita osallistumaan tapahtumiin muissakin kuin omassa kirjastossaan. Itsestään selvä tulos ei ollut, sillä maantieteellisesti välimatkat kanta-Maskusta Lemun kautta Askaisiin saattavat olla todella pitkät. Kunnan kirjastojenkin välimatkat ovat huomattavat: Maskun pääkirjastosta Lemun lähikirjastoon on 10 km ja Askaisten lähikirjastoon 17km. Vertailun vuoksi esimerkiksi Maskun pääkirjastosta Raision pääkirjastoon on vain 12km, Lemun lähikirjastosta naapurikunnan Nousiaisten kirjastoon on vajaa 9km ja Askaisista Mynämäen kirjastoon on 15km. Välimatkat ovatkin todennäköisesti yksi suurimmista syistä yksittäisen asiakkaan kirjastonkäytölle. Luvussa 3 on mainintaa tähän liittyvistä tutkimustuloksista. Olisikin mielenkiintoista selvittää, mitkä ovat maskulaisten säännöllisesti käyttämiä kirjastoja, toisin sanoen, minkä lähialueen kirjaston pääasiakkaita he ovat. Toinen merkittävä vaikuttaja kirjastonkäytölle on työpaikan sijainti ja työmatka. Monen tiedän poikkeavan työmatkansa varrella olevaan kirjastoon ennemmin kuin käyttävän asuinalueen lähikirjastoa.

Aukioloaikoihin liittyvät määrällisesti runsaat toiveet eivät yllättäneet. Kirjastossa palvelutilanteissa asia on tullut usein esille, ja erilaisia kokeilujakin mm. pääkirjastossa on asian tiimoilta historiassa tehty. Näistä merkittävin kokeilu on ollut aikaisempi pääsy lehdistilukusaliin. Pääkirjaston tila ei kuitenkaan soveltunut tälle palvelulle, kun tilaa ei pystytty rajaamaan kunnolla, joten se lopetettiin. Lapsiperheet ovat toivoneet aamusta aikaisempaa aukioloa, jotta lasten päiväunirytmii ei estäisi kirjastoon tuloa. Tätä olen ehdottanutkin jo toteutettavaksi yhtenä päivänä viikossa, ja se otetaan huomioon syksyn aukioloajoissa. Aukioloaikojen laajentamispaineelle on yksi hyvä ja myös tässä kyselyssä toivottu ratkaisu: itsepalveluaika. Tämä on varmasti kirjastokentällä lisääntyvä palvelu tulevaisuudessa; tulemme sitä suurella todennäköisyydellä pohtimaan myös Maskun kirjastopalveluissa, kunhan saamme kokemuksia syksyllä aloittavasta Askaisten omatoimikirjastosta.

Olen usein todennut, että tiedottaminen ja markkinointi ovat kirjastotyössäni suurimmat haasteet, on sitten kysymys työntekijöiden välisestä tai kirjaston ja asiakkaiden välisestä kommunikoinnista ja tiedottamisesta. Haasteina ovat eritoten saavutettavuus ja ymmärrettävyys. Kirjaston tapahtumien markkinoinnin edistämiseksi on otettava kaikki keinot käyttöön, jotta asiakkaat saataisiin liikkeelle. Vaikka tuloksissa nousikin vain muutama kanava yli muiden, on syytä jatkaa mainostamista myös vähemmän vastauksia saaneissa kanavissa, jotta saavuttaisimme mahdollisimman monen asiakkaan. Lisäksi

näkisin vähäisen suosion saaneen Instagram-kanavan osuuden kasvattamista järkevänä. Markkinointikeinoja lisättiin kirjastoissamme alkuvuodesta 2020 asentamalla niihin infotaulut, jotka näkyvät myös ulos kirjaston ollessa kiinni. Syksyllä 2020 julkaisimme ensimmäisen hyvinvointipalvelujen oman tiedotuslehden, jossa esitellään syksyn toimintaa. Se jaetaan kunnan kaikkiin talouksiin.

Palvelutilannekeskusteluissa pääsyyksi tapahtumista poissaoloon mainitaan unohtaminen. Se kielii myös siitä, että tapahtumaa ei koeta niin kiinnostavaksi itselle, jotta se haluttaisiin todella muistaa. Tässä heitetäänkin haaste myös tapahtuman sisällölle; vaikka iso osa asiakkaista toivoivat kirjailijavierailuja, niin kokemukset esim. vuoden 2019 kolmelta kirjailijavierailuillalta osoittavat, että he eivät silti saavu paikalle tilaisuuteen. Syynä on mahdollisesti markkinoinnin tavoitettavuusongelman lisäksi ”väärä” kirjailija tai aihepiiri. Maskun kirjastojen ylivoimaisesti suosituin markkinointikanava on kirjaston Facebook. Sitä myös kirjaston henkilökunta on tottunut käyttämään hyvin, joten tulos oli mieluinen. Markkinoinnin tehokkuus ei kuitenkaan ole vakuuttavaa tälläkään kanavalla, joten on tarpeen pohtia esim. siellä julkaistavien tapahtumien esillepanoa ja selkeyttä.

Hieman epäilen tuloksissa kolmannelle sijalle noussutta Vaski-verkkokirjaston markkinointikanavaa. Päivitin itse kirjastomme tapahtumat Vaski-verkkokirjastoon, joten siellä kyllä on tapahtumamme esillä, mutta epäilen tuloksen osasyiksi sitä, että selkeästä selitetekstistä huolimatta osalla vastaajista on tullut ajatusvirhe Maskun kirjaston verkkosivujen ja Vaski-verkkokirjaston sivujen kesken. Tai, jos tulos on oikea, olen siitä yllättynyt, ja panostan tästä lähtien vielä enemmän kaikkien tapahtumiemme julkaisemiseen Vaski-verkkosivustolla. Markkinointikysymyksessä monivalintavaihtoehdoista oli unohtunut merkittävä markkinointikanava Maskulainen, joka on kunnan koko alueelle joka toinen viikko jaettava tiedotuslehti. Vahva epäilyni on, että jos Maskulainen olisi ollut valmis vaihtoehto, se olisi kilpaillut ylivoimaisesta asemasta Facebookin kanssa. Avoimessa kentässä moni vastaaja kuitenkin muisti mainita Maskulaisen.

Vapaaehtoistoiminta on kirjastollemme merkittävä resurssipankki. Kyselyn yksi parhaimmista hyödyistä on saada valmis kontaktista asiakkaisiin, jotka ovat halukkaita tekemään vapaaehtoistyötä kirjaston toiminnassa. Tuloksista näemme, että ikäihmisille suunnatuille palveluille on mukavasti ilmoittautunut vapaaehtoisia. Kirjaston kotipalvelu on ollut suunnitteilla laajentaa Perusturvakuntayhtymä Akselin kotipalveluasiakkaiden lisäksi muillekin palvelua tarvitseville, joten kymmenen kotipalveluun ilmoittautunutta vapaaehtoista on kirjastolle mieluinen henkilöresurssilisä. Samoin lukulähettilötoiminta,

johon ilmoittautui kahdeksan vapaaehtoista, on ollut suunnitteilla, mutta odottanut vain suotuisaa aikaa palvelun käynnistämiseksi.

Maskun kirjastot kuuluvat hyvinvointipalveluihin. Erinäisiä tutkimuksia tarkastellessa (ks. luku 3.2) se onkin kirjastolle luonteva ja paras kuntapalvelujen osasto. Tutkimuksen tulos kirjaston positiivisesta merkityksestä asiakkaiden hyvinvointiin oli odotettu, erinomainen, aikaisempia tutkimustuloksia myötäilevä (ks. luku 3.2) ja Maskun kirjastoväen sydäntä lämmittävä. Monet hyvinvoinnin lisäämiseksi annetut avoimet vastaukset sisältyivät jo kyselyn muihin osa-alueisiin, kuten esim. laajennettuihin aukioloaikoihin liittyvät toiveet. Ja tottahan se on, että mitä enemmän olemme auki, sitä enemmän ehdimme ”jakamaan hyvinvointia”. Yksikään kyselyyn vastaajista ei kokenut, että kirjasto ei vaikuttaisi lainkaan hyvinvointiin. Olisi mielenkiintoista tutkia, miten arvot sijoittuisivat kirjaston ei-käyttäjien vastauksissa. Oletuksena olisi pakko olla, että arvoa 1 ”ei vaikuta” tulisi eniten - muutenhan he olisivat juoksujalkaa tulossa kirjastoon!

Tutkimus onnistui melko hyvin, sillä tutkimusongelmaan saatiin vastauksia. Yllättävän paljon vastaajat aktivoituivat kirjoittamaan myös avoimia vastauksia, joista saimme tarkeitakin toiveille.

6.1 Tutkimuksen luotettavuus

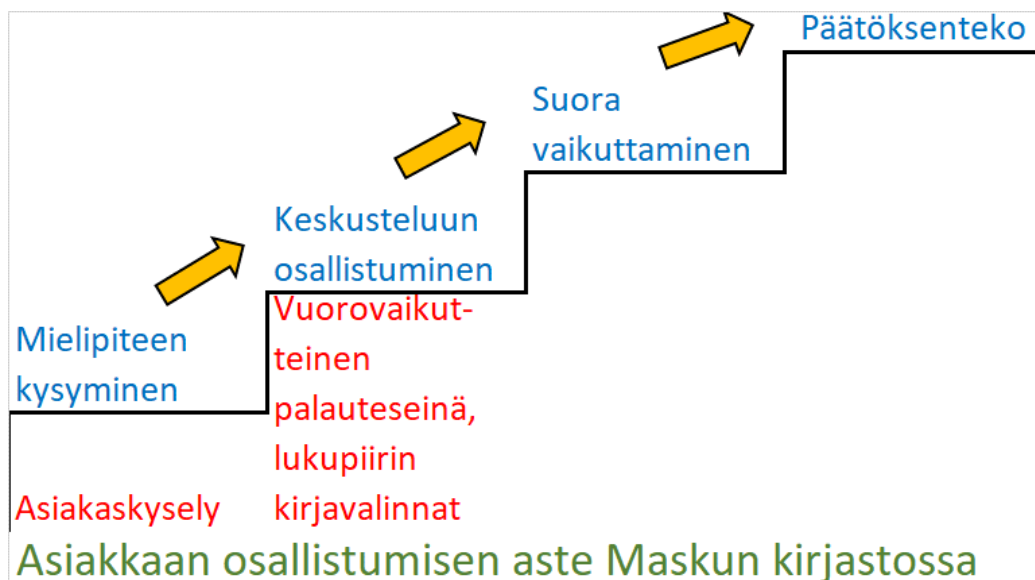
Määrällisen tutkimuksen luotettavuutta mitataan tarkastelemalla tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia. Lyhyesti ilmaistuna validiteetti kertoo sen, mitataanko sitä asiaa, jota tutkitaan - käytetäänkö siis oikeita mittareita. Reliabiliteetti kertoo, miten tarkasti mitataan, ts. se tutkii mittaustulosten toistettavuutta. (Kananen 2010, 128-130; Vehkalahti 2014, 40-41.) Tämän tutkimuksen kysymykset ovat melko selkeitä lisäselityksineen, mutta validiteetin kannalta monivalintavaihtoehtojen opastava luonne saattaa vääristää vastausta, sillä ihminen on useimmiten laiska, ja tarjottaessa valmiita vaihtoehtoja ei välttämättä pohdi asiaa niin aktiivisesti kuin voisi. Lisäksi markkinointikanava Maskulaisen unohtaminen vaihtoehtoista on vääristänyt vastausta varmasti. Lisäksi oma epäilyni Maskun kirjaston omien ja Vaski-kirjaston verkkosivujen häilyvästä rajasta murentaa validiteettia. Ajattelisin kuitenkin kysymysten suurelta osin olevan ymmärrettäviä ja antavan vastauksia suhteellisen hyvin mitattavaan asiaan, ja saimmehan tutkimuksessa vastauksia tutkimusongelmiin, joten sen perusteella mittarin laatiminen oli onnistunut.

Mitä reliabiliteettiin tulee, luotan mittarin toimivuuteen toistettaessa kysely lyhyellä aikavälillä. On kuitenkin huomioitava se, että osallisuus ja osallistumattomuus nähdään dynaamisena tilana, johon vaikuttaa mm. elämäntilanteet ja -vaiheet (Raivio & Karjalainen 2013, 15). Lisäksi maailma muuttuu, ja siinä vallitsevat trendit muuttuvat; kyselyn toistamisen tilanteessa arvostetaan mahdollisesti aivan eri asioita, ja itsevalikoituneiden vastaajien elämäntilanne ja ihmisten vastauskäyttäytyminen voi olla eri. Mikäli toisto suoritetaan lyhyellä aikavälillä, nämä em. asiat eivät vaikuta niin paljon, ja tutkimustulokset ovat melko pysyviä.

7 LOPPUSANAT JA JATKOSUUNNITELMIA

Maskun kirjaston tapahtumakysely oli askel osallistamisen kulttuuriin. Kyselyn pystyi täyttämään kirjastoissa perinteisesti paperiversiona tai nykytekniikkaa hyödyntäen verkossa. Tällä pyrittiin lisäämään esteettömyyttä vaikuttamismahdollisuuteen. Edellä on todettu, että ihmisen osallisuus ja osallistumattomuus nähdään muuttuvana tilana. Siksi tässä tutkimuksessa tehty asiakaskysely on tarpeen toistaa tasaisin väliajoin, sillä asiakkaiden elämäntilanteet muuttuvat, ja siinä samalla myös kirjaston toimintaan kohdistuvat tarpeet. Tällä tutkimuksella saaduilla tiedoilla voimme polkaista käyntiin tällä hetkellä toivottuja uusia toimintamuotoja. Jotta pysymme ajan tasalla asiakkaidemme tarpeista ja toiveista, tulemme ottamaan käyttöön Maskun kirjastossa vuorovaikutteisen palauteseinän, jossa asiakkaat ja henkilökunta ”keskustelevat” seinään kiinnitettävien lappujen välityksellä ruusuista, risuista ja toiveista. Näin jatkamme kyselyn aloittamaa osallistamisen kulttuuria kirjastossamme. Pienimuotoista osallistamista kyselyn lisäksi Maskun kirjastossa tapahtuu myös tutkimustulosten innoittamana aloitetussa lukupiiritoinnassa, jossa osallistujilla on mahdollisuus vaikuttaa luettaviin kirjoihin.

Teoriaosuudessa käsiteltiin Lindholmin (2015), Kettusen (2002) ja Virolaisen (2015) esittämiä osallistumisen portaita (luku 3.3). Portaiden ajatus kuvaa kansalaisen porras portaalta kasvavaa vaikutusmahdollisuutta ja vallankäyttöä. Kettusen ja Virolaisen malleissa oli molemmilla neljä porrasta, mutta Kettusen toisella portaalla kansalainen on jo aktiivisessa roolissa, kun taas Virolaisen kansalainen ottaa valmiin palvelun vastaan. Itse mielistyin Kettusen kuvaukseen osallistumisen asteen edistymisestä, ja esitän kuviossa 13 Kettusen mallin pohjalta Maskun kirjaston mahdollistamaa asiakkaiden osallistumisen astetta (tilanne kesällä 2020). Kettusen mallissa ensimmäisellä portaalla on mielipiteen kysyminen. Maskun kirjastossa tätä osallistumisen astetta kuvaa tämän tutkimuksen asiakaskysely. Toisaalta kyselyn avoimet vastaukset, joissa asiakkaat itse ehdottavat tapahtumia ja palveluja, voisivat jo osittain kuulua osallistumisen toiselle portaalle. Kuitenkin päätäntävalta ehdotettujen toimintamuotojen toteuttamisesta on edelleen kirjastolla, eikä asiasta käydä asiakkaan kanssa vuorovaikutteista keskustelua, on sen paikka alimmalla tasolla. Sitä vastoin kirjaston vuorovaikutteinen palautesinä, jossa asiakkaat ja henkilökunta käyvät sanallista keskustelua, on jo orastava merkki toisen portaan keskusteluun osallistumisesta. Myös lukupiirin osallistujien mahdollisuus valita seuraavaksi luettavia kirjoja yltää osallistumisen tasossa Kettusen toiselle portaalle.



Kuvio 13. Asiakkaan osallistumisen aste Maskun kirjastossa. Kettusen (2002) porrasmallin pohjalta.

Launonen kirjoittaa asiakkaiden erilaisista tarpeista, jotka asettavat vaatimuksia kirjasto-tilallekin; samalla kun toiset haluavat tapahtumia ja toimintaa, toiset kaipaavat hiljaisuutta ja perinteistä toimintaa (Launonen 2015, 49-50). Pienissä kirjastoissa kuten Maskun kirjastoissa on lähes mahdotonta vastata näihin erilaisiin tarpeisiin kaikkia tyydyttävällä tavalla. Maskun pääkirjastossa on tietoisesti aineistoa poistamalla raivattu fyysistä tilaa tapahtumien järjestämiselle. Kirjoista tyhjentyneet "perähuone" toimii nyt esimerkiksi lukupiirin kokoontumispaikkana. Kirjastoväen haaveena on saada tilaan myös olohuonemainen sohvakalusto viihtyvyyttä lisäämään.

Kirjaston jatkuva kehittäminen vaatii kirjaston työntekijöiltä mm. halua, aktiivisuutta, ideointikykyä, organisointikykyä ja kykyä myös "heittäytyä tuntemattomaan" tai epämuakvuusalueelle. Mutta tämä ei pelkästään riitä. Tarvitaan myös suotuisat puitteet kehittymiselle, mikä tarkoittaa mm. sekä taloudellisten että henkilöstöresurssien riittävyyttä. Vaikka yleisesti ottaen päättäjät arvostavat hyvinkin paljon kirjastopalveluja, arvostus ei valitettavasti useinkaan näy resursseissa. Tapahtumakulujen kattamiseksi Malmberg (2015, 50) kehottaa pyytämään paikallisilta yrityksiltä tukea. Hän mainitsee esimerkkinä erilaiset yritysten sponsoroimat lahjakortit, joita voi jakaa palkintoina. Näen sponsoroinnin hyvänä ratkaisuna myös Maskun kirjastojen tapahtumakulujen kattamiseksi.

Kirjastomme on tällä hetkellä aktiivisessa yhteistyössä alakoulujen sekä alle kouluikäisten kanssa. Tämän tutkimuksen avulla olemme lisäämässä tapahtumia ja

yhteistyökuvioita aikuisväestön kanssa, joten tulevaisuuteen jää selkeä tarve kehittää kirjaston ja yläkoulun, laajemmassa mielessä nuorten kanssa tehtävää yhteistyötä. Tämä kehityshanke olisi kätevä aloittaa tekemällä kysely yläkoululaisille. Siinä voisi toimintaehdotusten lisäksi kysyä ideoita ja toiveita nuortenosaston fyysisestä kehittämisestä. Tällä hetkellä kirjastossamme ei ole nuorille kirjahyllyjä lukuun ottamatta lainkaan omaa oleskelutilaa.

Tästä opinnäytetyöstä on mielestäni hyötyä sekä Maskun kirjastojen tapahtumien ja palvelujen kehittämiseksi että omalle ammatilliselle kehittymiselleni. Maskun kirjastoissa on jo kyselyn innoittamana pidetty syksystä 2019 lukupiiriä, ja samana syksynä järjestimme uutuutena myös Satuseikkailu-illan lapsille. Tänä kesänä 2020 aikuisille on tarjolla kyselyssä toivottu oma lukukampanja. Ensi syksystä 2020 alkaa uutena toimintona lasten lorutuokiot. Kyselyssä esille tulleista palvelutoiveista on jo toteutettu digineuvontaa, kirjojen kierrätyspiste ja pop up -kirjastopalveluja. Maksullisen kahviautomaatin hankkiminen pääkirjastoon on selvityksen alla. Runsaasti toivottuihin laajennettuihin aukioloaikoihin tarjoamme ensi syksystä alkaen Askaisten kirjaston omatoimikirjastopalveluja sekä pääkirjastossa perjantaiaamuun yhden aukiolotunnin lisää. Kyselyssä ilmoittautuneiden vapaaehtoisten avulla on myös suunnitteilla jatkaa syksyllä koronakevään johdosta aloitettua kirjaston kotipalvelua. Itselleni tämä työ on ollut mielenkiintoinen ja opettavainen matka kirjastoalan ammattilaiseksi. Erityisen kiitollinen olen työn vaatiman teknisten taitojen pakkotreenistä sekä tutkimuksen tuottamasta konkreettisesta työvälineestä Maskun kirjaston toiminnan suunnitteluun. Ideaalivisioissa näen Maskun kirjaston kuntalaisten olohuoneena, jonne voi tulla viettämään vapaa-aikaa ihan ilman syytä!

LÄHTEET

Barron, D.D., Williams, R.V., Bajjaly, S., Arns, J. & Wilson, S. 2005. The economic impact of public libraries on South Carolina. The School of Library and Information Science. South Carolina: University of South Carolina. Viitattu 22.9.2019 <http://libsci.sc.edu/SCEIS/final%20report%2026%20january.pdf>

Dugdale, G. & Clark, C. 2008. Literacy changes lives: An advocacy resource. London: National Literacy Trust. Viitattu 22.9.2019. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.616.5906&rep=rep1&type=pdf>

Heikkilä, R. 2015. Suomalainen maku ja kulttuurin kuluttamisen valikoituneisuus. Teoksessa Lindholm, A. (toim.) Ei-kävijästä osalliseksi – Osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus kulttuurialalla. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 33-52.

Idström, A. 2016. Kirjastojen hyötyvaikutukset tutkimuksen valossa. Teoksessa N. Sandelius (toim.) Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 23-42.

Jalava, I. 1948. Antti Jalava: Tavallisen miehen tarina: hänen omista kirjeistään ja puheistaan. Porvoo: WSOY

Jämsen, A. & Pyykkönen, A. (toim.) 2014. Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Viitattu 17.8.2019 https://www.researchgate.net/profile/Paeivi_Rouvinen-Wilenius/publication/262485846_Kohti_osallisuutta_mika_estaa_mika_mahdollistaa/links/58073cde08ae03256b770bfd.pdf

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 111. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, liiketoiminta ja palvelut -yksikkö.

Kettunen, Pekka 2002. Miksi osallistumisesta puhutaan? Osallistumisen kehittäminen suomalaisissa kunnissa. Teoksessa P. Bäcklund, J. Häkli & H. Schulman (toim.) Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus, 18-35.

Kietäväinen, T. 2016. Kirjastojen rooli elinvoimaisessa kunnassa. Teoksessa N. Sandelius (toim.) Hyötyä, tietoa, elämyksiä -kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 7-8.

Launonen, V. 2015. Sosiaalisuuden muutos kirjastoissa. Teoksessa L. Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto - lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: BTJ Finland Oy, 45-67.

Lindholm, A. 2015. Johdanto. Teoksessa A. Lindholm (toim.) Ei-kävijästä osalliseksi – Osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus kulttuurialalla. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 14-31.

Linnakylä, P. 2002. Nuorten lukemisaktiivisuus ja lukuharrastus. Teoksessa J. Välijärvi & P. Linnakylä (toim.) Tulevaisuuden osaajat: PISA 2000 Suomessa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto: Koulutuksen tutkimuslaitos, 141-166.

Malmberg, S. 2015. Happenings som arbetsmetod eller – Kom, vi drar till bibblan! Lund: BTJ.

Matthies, A-L. 2013. Osallistuminen ja palvelut. Julkaisussa A-L. Matthies & N. Rantamäki (toim.) Hyvinvointitalkoot – Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita. Hyvinvointipalvelujen kehittäminen kansalaisosallistumisen ja yhteisöllisyyden pohjalta maaseudulla. KAMPA -hanke. Kokkola: Jyväskylän yliopisto, 11-14. Viitattu 17.8.2019 <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/40925/978-951-39-5077-4.pdf?sequence=1>

Mattila, A. 2018. Lähikirjaston olemassaolo ei ole itsestäänselvyys – kunnan sijaan kirjaston voi perustaa yhdistys. Moreenimedia 10.2.2018. Viitattu 21.9.2019. <https://moreenimedia.uta.fi/2018/02/10/10899/>

McMenemy, D. 2009. Telling us a true story or making it up: Discourse on the effectiveness of the bookshop model for public libraries. *Library Review*, 58(1), 5-9. Viitattu 18.4.2020 <https://www-emerald-com.ezproxy.turkuamk.fi/insight/content/doi/10.1108/00242530910928889/full/pdf?title=telling-a-true-story-or-making-it-up-discourse-on-the-effectiveness-of-the-bookshop-model-for-public-libraries>

Meriluoto, T. & Litmanen, T. 2019. Osallistu!: Pelastaako osallistaminen demokratian? Tampere: Vastapaino.

Miettinen, J. & Vehkalampi, K. 2013. Verkkokyselyn otoksen valinta. Teoksessa S-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino, 84-104.

Mäenpää, P. 2015. Viisi askelta aitoon osallistumiseen kulttuurialalla. Teoksessa A. Lindholm (toim.) Ei-kävijästä osalliseksi -Osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus kulttuurialalla. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 88-96.

Oliphant, T. 2014. "I'm a Library Hugger!": Public Libraries as Valued Community Assets. *Public Library Quarterly*, 33(4), 348-361. Viitattu 12.5.2020 <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/01616846.2014.970431?needAccess=true>

Oja, A. & Vahe, J. 1991. Maskun historia II. Masku: Maskun kunta.

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Julkaisussa T. Era (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 12-34. Viitattu 17.8.2019 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf

Saarinan S. & Tiirikainen, K. 2015. Rakastan kirjastoa: Tarinoita lukijoilta. Helsinki: Avain.

Schadewitz, L. 1903. Suomen kansankirjastot: Tilastollinen katsaus maamme kansankirjastoihin 1900-luvun alussa. Helsinki: Kansanvalistus-seura.

Seppänen, A. 2018. "Sinne vain on niin mukava mennä" - Yleisten kirjastojen asiakaskyselyn tulokset 2018. Aluehallintovirastojen julkaisuja 47/2018. Hämeenlinna: Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Opetus- ja kulttuuritoimi. Viitattu 13.5.2020 <https://www.avi.fi/documents/10191/10616116/Julkaisu-47-ESAVI-yleiset-kirjastot-ak-2018.pdf/6bea2edc-ddba-4d69-ab57-f4a042bd06b6>

Sulkunen, S. 2004. Nuoretko hylänneet kulttuurin? Teoksessa P. Linnakylä, S. Sulkunen & I. Arffman (toim.) Tulevaisuuden lukijat: Suomalaisnuorten lukijaprofiileja: PISA 2000. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto: Koulutuksen tutkimuslaitos, 201-220.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Maskun kirjasto. Viitattu 13.5.2020 <https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=185&years=1999%2C2008%2C2009%2C2019&stats=1%2C100%2C104%2C107%2C110%2C183#results>

Särkelä, R. 2011. Sosiaali- ja terveysjärjestöt kilpailukyky-yhteiskunnassa. Teoksessa A. B. Pessi & J. Saari (toim.) Hyvien ihmisten maa; Auttaminen kilpailukyky-yhteiskunnassa. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja, A, tutkimuksia 31. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 279-309.

Tuomi, P. & Saarti, J. 2015. Uusi julkisjohtaminen kirjastoissa – kirjasto käyttäjiä vai käyttäjät kirjastoa varten? Teoksessa J. Relander & J. Saarti (toim.) Kirjaston kuolema. Helsinki: Avain.

Tyrväinen, J. 2011. Asiakkaat kirjastopalvelujen arvioijina – asiakaspalautteen anti jatkuvalle kehittämiselle. Teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012 – Asiakkaan asialla. Helsinki: Avain.

Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 92-116.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vettenranta, J., Välijärvi, J., Ahonen, A., Hautamäki, J., Hiltunen, J., Leino, K., Lähteinen, S., Nissinen, K., Nissinen, V., Puhakka, E., Rautopuro, J. & Vainikainen, M-P. 2016. Huipulla pudotuksesta huolimatta. PISA 15 ensituloksia. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2016: 41. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 21.9.2019 <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79052/okm41.pdf>

Virolainen, Jutta 2015. Kulttuuriosallistumisen muuttuvat merkitykset. Katsaus taiteeseen ja kulttuuriin osallistumiseen, osallisuuteen ja osallistumattomuuteen. Cuporen verkkojulkaisuja 26. Helsinki: Kulttuuripoliittisen tutkimuksen edistämissektori. Viitattu 26.5.2020 https://www.cupore.fi/images/tiedostot/kulttuuriosallistumisenmuuttuvatmerkitykset_000.pdf

Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Helsinki: OKM Kulttuuriyksikkö, Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto. Viitattu 11.5.2020 <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/OKM20.pdf>

Kyselylomake

Tapahtumakysely Maskun kirjaston yli 18-vuotiaille asiakkaille

Hei! Maskun kirjasto haluaa tietää, mitä tapahtumia ja toimintaa yli 18-vuotiaat Maskun kirjaston asiakkaat haluavat kirjastoonsa ja missä kirjaston tapahtumissa he itse haluaisivat olla vapaaehtoisina järjestäjinä mukana. Kysely selvittää myös kirjaston merkitystä asiakkailleen. Tämä kysely on osa Turun ammattikorkeakoulun Kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelijan opinnäytetyötä.

Kyselyn ja kirjaston tapahtumasuunnittelun onnistumiseksi on toivottavaa, että vastaatte mahdollisimman moneen kohtaan. Monivalintakysymykset (merkitty *) ovat pakollisia. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken arvomme kolme 20 €:n lahjakorttia kirjakauppaan! Arvonta suoritetaan kyselyn päätyttyä elokuussa ja voittajiin otetaan yhteyttä henkilökohtaisesti. Jos haluat osallistua kilpailuun, voit jättää yhteystietosi kyselyn loppuksi. Yhteystiedot käsitellään erillään vastauksista.

TAUSTATIEDOT

1. Ikä *

- ☐ 18-22-vuotias
- ☐ 23-35-vuotias
- ☐ 36-45-vuotias
- ☐ 46-55-vuotias
- ☐ 56-65-vuotias
- ☐ yli 65-vuotias

2. Mitä Maskun kirjastoa käytät pääsääntöisesti? *

- ☐ Askaisten kirjasto
- ☐ Lemun kirjasto
- ☐ Pääkirjasto

Vastaa seuraaviin kysymyksiin sen kirjaston osalta, jonka valitsit kohdassa 2.

- ☐ Muutaman kerran vuodessa
☐ Kerran vuodessa
☐ En koskaan, miksi?

Jos vastasit kysymykseen 3 kieltävästi, voit hypätä yli kysymyksen 4.

KIRJASTON KÄYTTÖ

4. Mitä yleensä teet kirjastossasi? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- ☐ Etsin tietoa
☐ Katson näyttelyitä
☐ Käytän langatonta verkkoa
☐ Käytän tietokonetta muuhun kuin aineiston hakuun
☐ Käytän tulostus- ja kopiointipalveluja
☐ Lunaan/palautan aineistoa (kirjoja, lehtiä, musiikkia jne.)
☐ Luen lehtiä
☐ Mainostan ilmoitustaululla
☐ Opiskelen/teen koulutehtäviä
☐ Osallistun tapahtumiin
☐ Tapaan ystäviä
☐ Tutustun aineistoon
☐ Vietän aikaa
☐ Muuta, mitä?

5. Valitse enintään viisi (5) tapahtumaa, joihin haluaisit kirjastossa osallistua. *

- ☐ Aikuisten lukukampanja
☐ Askartelupaja
☐ Erilaiset näyttelyt, ehdotus:
☐ Kertaluontoiset tapahtumat, ehdotus:
☐ Kirjavinkkaus aikuisille
☐ Kirjavinkkaus lapsiperheille
☐ Keskustelupiiri (aiheet esim. päivän lehdistä)
☐ Kirjailijavierailut
☐ Lautapeliä pelaaminen

- ☐ Lasten satutuokiot illalla
- ☐ Luennot, ehdotus aiheeksi:
- ☐ Lukupiiri (kuukauden kirjan lukeminen ja siitä keskusteleminen)
- ☐ Tarinoiden kuuntelua käsitöiden kera
- ☐ Vauvojen lorutuokio
- ☐ Muu 1, mikä?
- ☐ Muu 2, mikä?
- ☐ En halua osallistua tapahtumiin

Jos vastasit kysymykseen 5 "En halua osallistua tapahtumiin", voit hypätä kysymykseen 8.

6. Missä Maskun kirjastossa haluat edellä valitsemiisi tapahtumiin osallistua? Voit valita kaikki sinulle sopivat.

- ☐ Askaisten kirjasto
- ☐ Lemun kirjasto
- ☐ Pääkirjasto

7. Mihin aikaan päivästä pystyisit parhaiten osallistumaan valitsemiisi tapahtumiin (ma-pe)? Valitse kaikki sinulle sopivat vaihtoehdot.

- ☐ Klo 9-11
- ☐ Klo 11-13
- ☐ Klo 13-15
- ☐ Klo 15-17
- ☐ Klo 17-19
- ☐ Muu, mikä?

8. Minkälaiset palvelut kirjastossasi lainauspalvelun LISÄKSI kiinnostaisivat sinua? Valitse enintään viisi (5) vaihtoehtoa. *

- ☐ Aikaisempi pääsy (= ennen kirjaston aukeamista) lehtienlukusaliin
- ☐ Ajanviettotila
- ☐ Digineuvonta (esim. pankin sähköiset palvelut), toive:
- ☐ Hiljainen opiskelu-/työntekotila
- ☐ Kirjaston kotipalvelu sairauden, vanhuuden tms. kirjastoon pääsyn esteen vuoksi
- ☐ Kirjojen kierrätyspiste (asiakkaiden omien kirjojen vaihtopiste)

- ☐ Maksullinen kahvi-kaakaoautomaatti
- ☐ Myöhäisemmät aukioloajat, milloin?
- ☐ Omatoimikirjasto (pääsy kirjastokortilla aukioloaikojen ulkopuolella)
- ☐ Opastus kirjaston e-aineiston käyttöön
- ☐ Pop up -kirjaston palvelut (= tilapäinen kirjastopalvelu esim. tapahtumiin)
- ☐ Muu, mikä?
- ☐ En halua lisäpalveluja

9. Mistä saisit parhaiten tiedon kirjaston tapahtumista ja palveluista? Voit valita useita vaihtoehtoja. *

- ☐ Kirjaston Facebook
- ☐ Kirjaston Instagram
- ☐ Koulun välittämät ilmoitukset (mm. Wilma)
- ☐ Mainokset kirjastossa
- ☐ Maskun kirjaston verkkosivut
- ☐ Neuvolan ilmoitustaulu
- ☐ Neuvolan Facebook ja Instagram
- ☐ Ruokakaupan ilmoitustaulu
- ☐ Terveyskeskuksen ilmoitustaulu
- ☐ Vaski-verkkokirjaston sivulta
- ☐ Jokin muu, mikä?
- ☐ En saa tietoa mistään

VAPAAEHTOISTOIMINTA KIRJASTOSSA

10. Osallistutko tällä hetkellä jonkin yhteisön vapaaehtoistoimintaan? *

- ☐ Kyllä, kerran viikossa
- ☐ Kyllä, kerran kuussa
- ☐ Kyllä, muutaman kerran vuodessa
- ☐ Kyllä, muu määrä, mikä?
- ☐ En juuri tällä hetkellä, mutta aion osallistua lähiaikoina
- ☐ En juuri tällä hetkellä, mutta olen osallistunut
- ☐ En ollenkaan

11. Haluatko itse toimia kirjastossa vapaaehtoisena tapahtuman järjestäjänä/tuottajana? *

- ☐ Kyllä
- ☐ En

Jos vastasit kysymykseen 11 kieltävästi, voit hypätä kysymykseen 14.

12. Jos valitsit kohdassa 11 "kyllä", mitkä seuraavista kiinnostaisivat sinua? Valitse enintään kolme (3) vaihtoehtoa.

- ☐ Digineuvoja (mm. älylaitteet, sähköiset palvelut)
- ☐ Erilaisten teemailtojen/luentojen järjestäminen
- ☐ Kirjapiirin vetäjä
- ☐ Kirjaston kotipalvelu (kirjojen toimittaminen esim. ikäihmisille)
- ☐ Luennoitsija
- ☐ Lukulähetti (käy lukemassa esim. palvelutaloissa ääneen kirjoja/lehtiä)
- ☐ Tapahtuman järjestäjänä
- ☐ Tapahtuman järjestelyssä mukana
- ☐ Tulla kirjailijavieraaksi
- ☐ Muu, mikä?

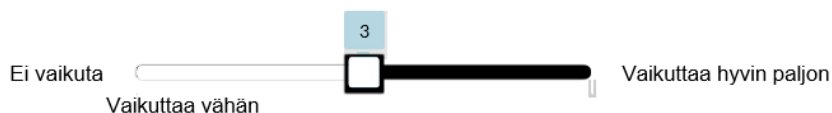
13. Missä Maskun kirjastossa olisit halukas toimimaan vapaaehtoisena? Valitse kaikki sinulle sopivat.

- ☐ Askaisten kirjasto
- ☐ Lemun kirjasto
- ☐ Pääkirjasto

KIRJASTON MERKITYS HYVINVOINNILLE

14. Kirjaston palvelut voivat lisätä hyvinvointia esim. auttamalla opiskelussa tai työssä, parantamalla lukutaitoa, tarjoamalla sosiaalisia kontakteja, tuottamalla iloa tai antamalla sisältöä elämään.

Onko käyttämälläsi Maskun kirjastolla mielestäsi positiivista vaikutusta sinun hyvinvointiisi? Siirrä palkkia haluamaasi kohtaan. *



15. Miten kirjastosi voisi vielä lisätä hyvinvointiasi? Kerro ajatuksiasi.

16. Kerro halutessasi kyselyn aikana heränneistä ajatuksistasi.

17. Jos olet ilmoittautunut vapaaehtoiseksi johonkin toimintaan JA/TAI haluat Pop up -kirjastopalvelun johonkin tapahtumaan, voit halutessasi täyttää yhteystietosi yhteydenottoa varten.

Etunimi

Sukunimi

Matkapuhelin

Sähköposti

Toiminta, jota voit olla vapaa-ehtoisena järjestämässä

Tapahtuma, johon pop up -kirjaston haluat

18. Täytä yhteystietosi, JOS haluat osallistua arvontaan. Yhteystiedot käsitellään erillään muista vastauksista.

Etunimi

Sukunimi

Matkapuhelin

Sähköposti
